



Número: **5116498-82.2023.8.13.0024**

Classe: **[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA**

Órgão julgador: **34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte**

Última distribuição : **30/05/2023**

Valor da causa: **R\$ 30.000.000,00**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Transporte Aéreo, Práticas Abusivas, Liminar, Cláusulas Abusivas, Interesses ou Direitos Coletivos em Sentido Estrito, Interesses ou Direitos Difusos, Interesses ou Direitos Individuais Homogêneos**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Advogados
INSTITUTO DEFESA COLETIVA (AUTOR)	
	LILLIAN JORGE SALGADO (ADVOGADO)
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A (RÉU/RÉ)	
LATAM AIRLINES GROUP S/A (RÉU/RÉ)	
GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A. (RÉU/RÉ)	

Outros participantes	
Ministério Público - MPMG (FISCAL DA LEI)	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
9822831614	30/05/2023 16:36	Petição Inicial	Petição Inicial
9822836406	30/05/2023 16:36	DOC 01 Estatuto registrado	Documento de Identificação
9822831915	30/05/2023 16:36	DOC 02. Acórdão STJ	Documento de Comprovação
9822816420	30/05/2023 16:36	DOC 03 - Multa e autuação PROCON, MP	Documento de Comprovação
9822836716	30/05/2023 16:36	DOC 04 Procon multa Gol, Latam e Azul por cobrança antecipada de assentos Ministério Público do Esta	Documento de Comprovação
9822802064	30/05/2023 16:36	DOC 05 - Procon-MG multa Latam por cobrança na marcação de assentos	Documento de Comprovação
9822795976	30/05/2023 16:36	DOC 06 - Documento de comprovação - escolha de lugares	Documento de Comprovação
9822824818	30/05/2023 16:36	DOC 07 - Sentença que condenou por marcação	Documento de Comprovação
9822818767	30/05/2023 16:36	DOC 08 - Pessoa com incapacidade que viajou sozinho (acórdão condenatório)	Documento de Comprovação
9822821916	30/05/2023 16:36	DOC 09 - TJDFR Sentença que condena pela marcação	Documento de Comprovação
9822836112	30/05/2023 16:36	DOC 10 - Denúncias Azul	Documento de Comprovação
9822819810	30/05/2023 16:36	DOC 11 - Denúncias Azul	Documento de Comprovação
9822832317	30/05/2023 16:36	DOC 12 - Denúncias Azul	Documento de Comprovação
9822770438	30/05/2023 16:36	DOC 13 - Denúncias Azul	Documento de Comprovação
9822836724	30/05/2023 16:36	DOC 14- Denúncias GOL	Documento de Comprovação
9822836116	30/05/2023 16:36	DOC 15 - Denúncias GOL	Documento de Comprovação
9822802068	30/05/2023 16:36	DOC 16 - Denúncias GOL	Documento de Comprovação
9822816562	30/05/2023 16:36	DOC 17 - Denúncias LATAM	Documento de Comprovação
9822836212	30/05/2023 16:36	DOC 18 - Denúncias Latam	Documento de Comprovação

9822831023	30/05/2023 16:36	DOC 19 - Denúncias LATAM	Documento de Comprovação
9822797023	30/05/2023 16:36	DOC 20 - Denúncias LATAM	Documento de Comprovação
9822807320	30/05/2023 16:36	DOC 21 - PROCURAÇÃO IDC	Procuração

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, pessoa jurídica de direito privado, associação sem fins lucrativos, constituída no ano de 1.999), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.034.235/0001-83, com sede na Av. Brasil, nº 1.438, sala 1202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br, por seus advogados infra-assinados (DOC. 21), vem respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), propor a presente

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO LIMINAR

em face de **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**, empresa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, nº 939, 9 andar do Edif. Jatoba Cond Castelo Branco Office Park, bairro: Tamboré, em Barueri – SP; **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.164.253/0001-87, com sede em Rua Tamoios, nº 246, bairro: Campo Belo, CEP: 04630-000, em São Paulo – SP; **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 33.937.681/0001-78, com sede em Rua Ática, nº 673, Sala 5001, bairro: Vila Alexandria, CEP: 04634-042, em São Paulo – SP, pelas razões de fato e de direito que passa a expor.

1. DO CABIMENTO DA ACÇÃO CIVIL PÚBLICA

A ação civil pública prevista no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é vocacionada à tutela do consumidor em sua dimensão coletiva, podendo ser utilizada para proteger tanto os interesses difusos, como coletivos, e, também, os denominados individuais homogêneos.

No regime da lei consumerista, são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos dos consumidores (art. 83)¹. Se a Lei nº 7.347/85 restringia a ação civil pública à defesa de interesses difusos e coletivos, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 90, possibilitou a tutela coletiva de interesses individuais homogêneos, quando decorrentes de origem comum, evitando com isso o ajuizamento de milhares de ações, proporcionando economia de tempo e dinheiro para as partes e para o Poder Judiciário.

¹ Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.



A classificação de um direito ou interesse como difuso, coletivo ou individual homogêneo encontra-se intimamente relacionada ao tipo de pretensão jurisdicional pleiteada, sendo possível, e mesmo comum, encontrar, em uma mesma ação, pedidos relativos a mais de uma espécie de interesse.

Segundo Nelson Nery Júnior “a pedra de toque do método classificatório é o tipo de tutela jurisdicional que se pretende quando se propõe a competente ação judicial. Da ocorrência de um mesmo fato, podem originar-se pretensões difusas, coletivas e individuais”.²

Vale mencionar que a ação civil coletiva ora proposta revela-se um meio eficaz de acesso à Justiça, eliminando os obstáculos postos no caminho de todos aqueles que, isoladamente, buscam a tutela jurisdicional, para a proteção dos direitos lesados ou ameaçados.

A presente ação civil pública objetiva obter provimento jurisdicional que condene as companhias aéreas brasileiras, pela mercantilização ilegítima da demarcação de assentos, e possibilidade de transmissão dos assentos prioritários para aqueles que não são portadores de necessidades especiais, desrespeitando todo os parâmetros legais contidos em nosso ordenamento jurídico, fundamentalmente a Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Constata-se, de plano, a existência de **interesse difuso**, posto que a conduta negligente e ilícita do Réu atinge, simultaneamente, toda a coletividade, configurando crassa **ofensa ao princípio constitucional da legalidade estrita**, base da configuração do regime jurídico aplicável à administração pública.

Portanto, a presente Ação Civil Pública visa tutelar direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81 e art. 82, IV do Código de Defesa do Consumidor, bem como o art. 1 da Lei 7.347/85, conforme os fatos a seguir narrados.

2. DA LEGITIMIDADE AD CAUSAM DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA

A entidade autora está legalmente autorizada a propor Ação Civil Pública, uma vez que preenche todos os requisitos elencados no artigo 5º, V, da Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública), bem como nos artigos 81, 82, IV, e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, o Instituto Defesa Coletiva, constituído desde o ano de 1.999 e possuindo como finalidade institucional a proteção dos interesses dos consumidores, como se demonstra pelo Estatuto Social (DOC. 01), possui legitimidade para propor a presente ação como substituto processual.

No que diz respeito à posição jurídica das entidades, tem-se que elas foram equiparadas ao órgão do Ministério Público na postulação da tutela judicial dos direitos difusos, coletivos e individuais

² JÚNIOR, NELSON NERY. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Forense Universitária, Rio de Janeiro: 1992, p. 621.



homogêneos, e no caso *sub judice*, dos interesses dos lesados pela conduta perpetuada pelas companhias aéreas.

Assim, a entidade civil (art. 82, IV), constante no preâmbulo, conquista o *status* deferido ao Ministério Público para a propositura de ação civil pública em defesa da sociedade.

Nesse sentido é o acórdão do REsp 1.800.726/MG, julgado em abril de 2019, de Relatoria da Ilustre Ministra Nancy Andrighi (DOC. 02), o qual reconhece a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para o ajuizamento de quaisquer ações civis públicas, *in verbis*:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO DE DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. DESCABIMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. AUSÊNCIA. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. QUESTÃO NÃO DECIDIDA. PRECLUSÃO PRO JUDICATO. NÃO OCORRÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE AD CAUSAM. ASSOCIAÇÃO. AUTORIZAÇÃO ASSEMBLEAR. DESNECESSIDADE. ART. 82, IV, DO CDC. SUCESSÃO NO POLO ATIVO. COLEGITIMADO. POSSIBILIDADE. ARTS. 9º DA LEI 4.717/65 E 5º, § 3º, DA LEI 7.347/85.

(...)⁹. Na substituição processual, por outro lado, não se leva em conta a titularidade do direito material, mas sim a efetividade da tutela jurisdicional empreendida, razão pela qual a legislação prevê expressamente a possibilidade de terceiros defenderem em juízo direito alheio em nome próprio.

¹⁰. Por se tratar do regime de substituição processual, a autorização para a defesa do interesse coletivo em sentido amplo é estabelecida na definição dos objetivos institucionais, no próprio ato de criação da associação, sendo desnecessária nova autorização ou deliberação assemblear. Precedentes. (...) (Sem grifos no original).

Cumprе destacar, ainda, a pacificação sobre o tema referente a legitimidade das entidades civis como substitutas processuais dos consumidores lesados, perante os tribunais superiores, conforme se desprende do julgamento dos Temas 499 e 1.075 do STF e 948³ do STJ.

Presente, pois, a legitimidade ativa, justifica-se a propositura da ação pela autora, de forma a atender às exigências processuais das condições da ação, e, estando apta a, no dizer de Giuseppe Chiovenda⁴, a autorização legal de que cuida o art. 18 do Código de Processo Civil⁵, tanto para consumidores pessoas físicas, quanto consumidores pessoas jurídicas, bem como equiparados, na acepção dos artigos 2º, § único e 29, ambos do CDC⁶.

3. DOS FATOS

³ Em ação civil pública proposta por Associação, na condição de substituta processual de consumidores, possuem legitimidade para a liquidação e execução da sentença todos os beneficiados pela procedência do pedido, independentemente de serem filiados à Associação promotora.

⁴ *Istituzioni di diritto processuale*, Vol. II, 1931, p. 229.

⁵ Art. 18. Ninguém poderá pleitear direito alheio em nome próprio, salvo quando autorizado pelo ordenamento jurídico.

⁶ Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.



O número de reclamações dos consumidores em relação à má prestação dos serviços prestados pelas companhias aéreas têm aumentado vertiginosamente, tal fato pode ser justificado pelos inúmeros direitos tolhidos e nos anseios por lucros exorbitantes das companhias aéreas.

Inicialmente, apenas para contextualizar a respeito das abusividades e dos direitos usurpados dos usuários do transporte aéreo podemos citar a retirada do direito de despacho de bagagem sem custo adicional que ocorreu no ano de 2017, já no ano seguinte, 2018, foi permitida a cobrança para marcação do assento e, agora, em 2023, as companhias aéreas estão cobrando para priorizar o embarque para aqueles que pagarem uma taxa simbólica de R\$ 10,00 (dez reais), com o fim de garantir a entrada prioritária na aeronave e resguardar o direito do passageiro de levar consigo dentro do avião sua bagagem de mão.



Não obstante, também tem sido possível observar uma relação direta entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação dos direitos dos consumidores. Imperioso lembrar que o transporte aéreo é um meio de locomoção amplamente utilizado na sociedade moderna, permitindo que pessoas e bens se desloquem de forma rápida e eficiente por todo o mundo. Nesse contexto, surge a relevância de considerar o direito do transporte aéreo como um direito constitucional, componente vital da mobilidade e do desenvolvimento econômico e social de um país.

Não restam dúvidas de que o direito ao transporte aéreo é essencial e uma garantia constitucional sendo que a prestação inadequada do serviço em questão e sua privação afeta negativamente a experiência do consumidor, trazendo danos irreparáveis à coletividade.

Ademais, nos últimos anos tem sido possível vislumbrar a existência de aplicação de diversas penalidades administrativas as companhias aéreas relacionadas aos temas supramencionados. A título de exemplo, cita-se a multa aplicada pelo Procon São Paulo às Rés pela cobrança para marcação antecipada do assento (DOC. 03 e 04). No mesmo sentido seguiu o Procon MG⁷, aplicando multa pela mesma prática abusiva (DOC. 05).

Ainda, dentro das diversas abusividades cometidas pelas companhias aéreas, tem sido muito comum vislumbrar a inobservância dos preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a

⁷ <https://www.conjur.com.br/2022-mai-27/procon-mg-multa-latam-cobranca-indevida-marcacao-assentos>



reserva de assentos e o embarque prioritário, porém, em virtude de os Réus almejam lucros escorchantes a qualquer preço o direito dos consumidores vem sendo deixado de lado.

Nesse ínterim, em que pese as diversas multas já aplicadas por diversos Procons Estaduais aos Réus persistem com as práticas abusivas, o que motiva a entidade peticionante, ora substituta processual, a apresentar a presente Ação Civil Pública, com o intuito de dar um fim as práticas lesivas relacionadas (i) a cobrança para marcação antecipada de assento, (ii) a inobservância do direito constitucional de reserva de assentos e embarque prioritários para os cidadãos vulneráveis e o (iii) pagamento da taxa ao embarque prioritário para resguardar o direito de viajar com a bagagem de mão, vez que tais condutas violam o Código de Defesa do Consumidor, o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº7.565/86), o Estatuto da Pessoa com Deficiência, o Estatuto do Idoso e a Constituição Federal.

Eis o breve relato.

4. DOS FUNDAMENTOS DE DIREITO

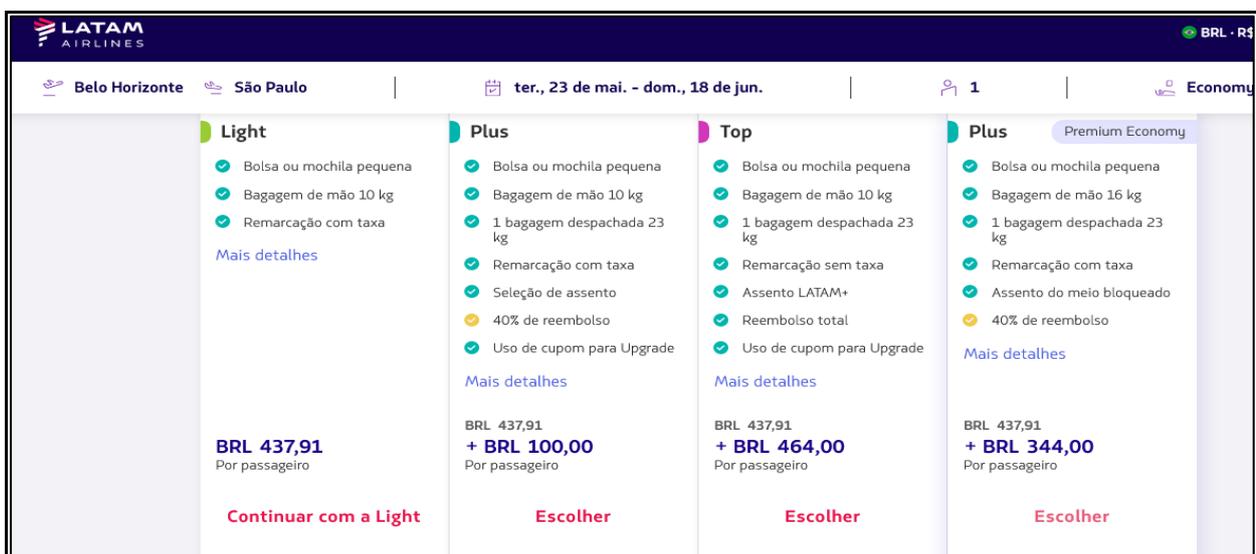
4.1 DA ILEGALIDADE DA COBRANÇA ANTECIPADA PARA A DEMARCAÇÃO DE ASSENTOS

O artigo 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica disciplina que “pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem ou carga, por meio de aeronave, mediante pagamento”.

Por mais óbvio que pareça, ao adquirir o bilhete aéreo, o consumidor passa a ter o direito de ser transportado de um lugar para outro, de forma que a ação de marcar o assento não pode ser considerada um serviço adicional, mas fato inerente ao transporte aéreo em si.

É notório, por todos os fatos apresentados, que essa cobrança ultrapassa e muito a razoabilidade.

Cumpre observar a páginas das companhias aéreas, ora réis, da presente demanda, sobre esse ponto de comercialização de assentos (DOC 06);



Light	Plus	Top	Premium Economy
<ul style="list-style-type: none">Bolsa ou mochila pequenaBagagem de mão 10 kgRemarcação com taxa	<ul style="list-style-type: none">Bolsa ou mochila pequenaBagagem de mão 10 kg1 bagagem despachada 23 kgRemarcação com taxaSeleção de assento40% de reembolsoUso de cupom para Upgrade	<ul style="list-style-type: none">Bolsa ou mochila pequenaBagagem de mão 10 kg1 bagagem despachada 23 kgRemarcação sem taxaAssento LATAM+Reembolso totalUso de cupom para Upgrade	<ul style="list-style-type: none">Bolsa ou mochila pequenaBagagem de mão 16 kg1 bagagem despachada 23 kgRemarcação com taxaAssento do meio bloqueado40% de reembolso
BRL 437,91 Por passageiro	BRL 437,91 + BRL 100,00 Por passageiro	BRL 437,91 + BRL 464,00 Por passageiro	BRL 437,91 + BRL 344,00 Por passageiro
Continuar com a Light	Escolher	Escolher	Escolher

Importante salientar a grandiosa atuação dos Procons de diferentes regiões do país, os quais já manifestaram acerca da abusividade da cobrança adicional para a demarcação antecipada de assento.

Segundo a ex-diretora do Procon de Porto Alegre e ex-vice-presidente da Associação Brasileira de Procons, Sophia Martini Vial, a cobrança fere o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil:

"O passageiro tem de ir sentado, e nunca vi ninguém andar de pé no avião. Então, não faz sentido cobrar pela marcação do assento. A gente acha que essa cobrança é indevida e, por isso, as empresas foram autuadas"⁸

O Procon - SP multou as companhias aéreas réis por cobrarem por essa marcação antecipada de assentos nos voos, aduzindo no conhecimento de que essa prática desrespeita o Código de Defesa do Consumidor, que determina que é abusivo **elevant sem justa causa o preço de produtos ou serviços**. Na nota técnica discorreu ainda⁹:

"A conduta gera um aumento no preço total do serviço sem que nenhuma contraprestação seja oferecida ao consumidor, como comodidade, maior espaço físico"

E ainda o Procon-MG multou a companhia aérea Latam Airlines Group S.A. em R\$ 10,8 milhões por cobrança indevida para marcação prévia de assento não diferenciado no ano de 2022.

Nobre julgador, resta muito claro que as condutas perpetradas e aqui narradas são ilícitas, e desrespeitam a legislação infraconstitucional e constitucional, contudo, muito embora já tenham tido a oportunidade para modificação de seu *modus operandi* permanecem inertes.

A Lei 8.078/90 (CDC) legisla acerca das práticas que são vedadas:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Ainda legislando sobre essa temática, o Decreto nº 2.181/97 estipula as práticas que são consideradas abusivas, e, portanto, precisam ser rechaçadas. Imperioso observar o art. 12, vejamos:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Há onerosidade excessiva quando se propicia o enriquecimento sem causa, o que fere também o princípio da equivalência contratual. O princípio da equivalência, por sua vez, visa a manutenção de

⁸ <https://todosabordo.blogosfera.uol.com.br/2018/07/27/procon-companhias-aereas-cobranca-para-marcas-assento-bagagem>

⁹ <https://www.suno.com.br/noticias/azul-gol-latam-procon/>



um equilíbrio entre as prestações e contraprestações. Nessa perspectiva legal atinge-se a equidade contratual, denotando a preocupação da Lei em tutelar os legítimos interesses e expectativas das partes, com os olhos voltados para os efeitos do contrato.

Reconhecendo, pois, que o serviço fornecido pelas Requeridas no que concerne a cobrança pela marcação de assento aos usuários de voos comerciais não atinge o resultado para o qual era voltado é indevida a cobrança, ao mesmo passo que se torna pertinente a pretensão autoral no tocante a inexigibilidade do valor pago por tal serviço.

Vale ressaltar que as companhias aéreas justificavam a possibilidade da cobrança para marcação antecipada dos assentos em virtude de trazer benefícios aos usuários, como por exemplo a redução da tarifa. Todavia, desde o ano de 2018 é possível vislumbrar a majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado, o que afasta as classes D e E do acesso ao transporte aéreo.

A título de exemplo, vale citar, Inclusive, a insatisfação do consumidor é refletida no número crescente de ações contra as companhias aéreas¹⁰:



Seções ESTADO DE MINAS Luciana Atheniense

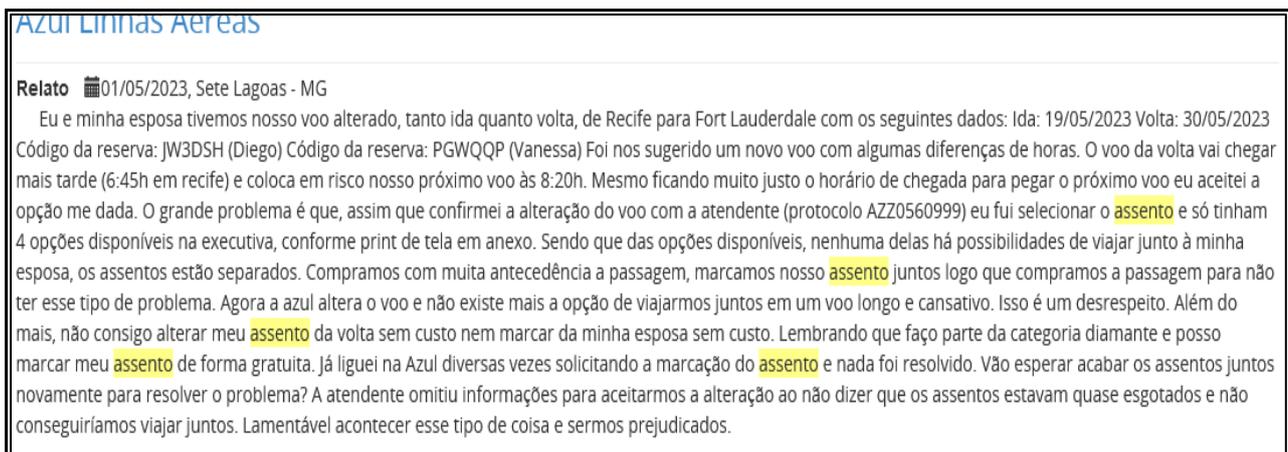
Início > Colunistas > Luciana Atheniense

AVIAÇÃO NO BRASIL

Cresce o número de ações na justiça de passageiros contra empresas aéreas

"Acredito que o consumidor que busca a justiça está indignado com o dano sofrido, contrariamente ao que foi prometido na oferta dos seus serviços aéreos"

A flagrante ilicitude ora discutida vem acarretando inúmeros prejuízos, danos, e conseqüentemente, reclamações por todo o país, vejamos as apresentadas no *website* "consumidor.gov":



Azul Linhas Aéreas

Relato 01/05/2023, Sete Lagoas - MG

Eu e minha esposa tivemos nosso voo alterado, tanto ida quanto volta, de Recife para Fort Lauderdale com os seguintes dados: Ida: 19/05/2023 Volta: 30/05/2023 Código da reserva: JW3DSH (Diego) Código da reserva: PGWQQP (Vanessa) Foi nos sugerido um novo voo com algumas diferenças de horas. O voo da volta vai chegar mais tarde (6:45h em Recife) e coloca em risco nosso próximo voo às 8:20h. Mesmo ficando muito justo o horário de chegada para pegar o próximo voo eu aceitei a opção me dada. O grande problema é que, assim que confirmei a alteração do voo com a atendente (protocolo AZZ0560999) eu fui selecionar o **assento** e só tinham 4 opções disponíveis na executiva, conforme print de tela em anexo. Sendo que das opções disponíveis, nenhuma delas há possibilidades de viajar junto à minha esposa, os assentos estão separados. Compramos com muita antecedência a passagem, marcamos nosso **assento** juntos logo que compramos a passagem para não ter esse tipo de problema. Agora a azul altera o voo e não existe mais a opção de viajarmos juntos em um voo longo e cansativo. Isso é um desrespeito. Além do mais, não consigo alterar meu **assento** da volta sem custo nem marcar da minha esposa sem custo. Lembrando que faço parte da categoria diamante e posso marcar meu **assento** de forma gratuita. Já liguei na Azul diversas vezes solicitando a marcação do **assento** e nada foi resolvido. Vão esperar acabar os assentos juntos novamente para resolver o problema? A atendente omitiu informações para aceitarmos a alteração ao não dizer que os assentos estavam quase esgotados e não conseguiríamos viajar juntos. Lamentável acontecer esse tipo de coisa e sermos prejudicados.

¹⁰ https://www.em.com.br/app/colunistas/luciana-atheniense/2023/03/08/interna_luciana_atheniense,1466280/cresce-o-numero-de-acoes-na-justica-de-passageiros-contra-empresas-aereas.shtml



Azul Linhas Aéreas

Resolvido

Relato 📅 27/04/2023, Pontes e Lacerda - MT

Vamos viajar eu, meu esposo e minha filha de 6 anos. A lei determina que a criança de 6 anos deve viajar acompanhada de um dos pais, sentada ao lado. Eu e meu marido marcamos nossos assentos gratuitamente, a empresa quer cobrar para marcar o **assento** da minha filha. Se eu não marcar o **assento** dela, ela vai viajar desacompanhada? É uma cobrança abusiva.

Azul Linhas Aéreas

Relato 📅 20/04/2023, Caxias do Sul - RS

Sou cliente Diamante no programa Tudo Azul. Um dos benefícios dessa categoria é a marcação antecipada de **assento** sem custo (conforme disposto no site e confirmado no print anexo). Ao tentar marcar assentos para um voo que tenho com destino a Lisboa em Maio, sou cobrado para marcar até mesmo o chamado "**assento** comum". Além disso, o sistema da empresa se mostra falho ao me enquadrar em duas categorias diferentes (conforme print anexo).

Azul Linhas Aéreas

Resolvido

Relato 📅 19/04/2023, Jundiaí - SP

Prezados(as), Fui um dos primeiros passageiros do voo a comprar a passagem (com muita antecedência), de VCP para FLL, pois gostaria de escolher onde eu e minha família iríamos sentar no avião. Além da passagem, pagamos um adicional para ter acesso aos assentos Economy Xtra da Azul. Foram reservados 4 assentos (2 na frente e dois atrás), em assentos duplos próximos da janela. Ocorre, porém, que houve alteração na aeronave e derrubaram 2 dos 4 assentos reservados e previamente marcados por mim. Quando fui remarcar, já havia outras pessoas nos assentos que eu havia escolhido e não há mais disponibilidade próximo dos demais membros da minha família nos assentos duplos escolhidos. Ou seja, comprei a passagem com muitos meses de antecedência, sendo um dos primeiros passageiros do voo a reservar o **assento**, e ainda paguei adicional para poder escolher os assentos duplos próximos uns dos outros, mas agora colocam outras pessoas próximas da minha filha e da minha mãe, me obrigando a escolher um dos assentos "restantes", longe dos meus familiares.

Azul Linhas Aéreas

Resolvido

Relato 📅 19/04/2023, Santos - SP

No dia 07/04/2023 fizemos um voo para Lisboa (eu e meu esposo), essa viagem foi marcada pela central por telefone e não estávamos conseguindo fazer o check-in pelo app ou site. Chegando no aeroporto fomos informados que nossos assentos estavam marcados em locais separados (devido ao localizador ser diferente e eu ser de uma categoria mais alta que a dele), com isso, para ficarmos juntos tivemos que pagar R\$ 418,34 pela marcação de **assento** dele. Já estava insatisfeita pelo fato de meses antes estar tentando o benefício de upgrade de cabine e não estar conseguindo. Não conseguimos o upgrade, e depois ainda tivemos que pagar para viajarmos juntos.

Latam Airlines (Tam)

Resolvido

Relato 📅 28/04/2023, Brasília - DF

No dia 07/03/2023 emiti passagens Brasília - Rio de Janeiro (SDU) - Brasília (BSB) para minha esposa (localizador IMHNCC) para os dias 29/03/2023 e 04/04/2023, respectivamente, usando pontos LATAM Pass. Para efetuar a marcação do **assento** foram cobrados R\$ 49,00 por cada trecho, totalizando R\$ 98,00, conforme mostra a reserva anexa. Ocorre que minha esposa (Cecilia Chachamovitz Baran, CPF XXX.XXX.XXX-XX) possui status Gold no programa de Fidelidade LatamPass e, portanto, tem direito à marcação gratuita de **assento**, como é dito no site do referido programa (anexo). Entrei em contato com a Latam no dia 09/03/2023 e pedi o reembolso desse valor cobrado indevidamente, o que até o presente momento não aconteceu.



Latam Airlines (Tam)

RESOLVIDO

Relato 📅 21/04/2023, Montes Claros - MG

Boa tarde, Meu nome é Marcello Oliveira Costa, sou cliente da LATAM há alguns anos e estou tendo algumas dificuldades perante o contrato de Transporte Aéreo. Minhas questões com a empresa iniciaram-se ainda durante o último ano, quando em tratativas para viabilizar a remarcação de um voo cancelado pela cia., fui ofendido verbalmente por um representante da empresa. Solicitei a gravação da ligação para que pudesse tomar as medidas legais junto aos órgãos competentes, mas o setor de conciliação da LATAM me ofereceu um VOUCHER como compensação pelos diversos danos morais causados - impossíveis de serem esquecidos, mas aqui ao menos razoavelmente remediados. Após diversas tentativas e dificuldade para utilizar o crédito da minha Latam Wallet, consegui utilizar parte do valor para emitir passagens para uma viagem que realizar-se-á em Agosto (Reserva HGQDAH). Acontece que, para conforto e segurança meu e dos demais passageiros, adquiri a passagem na tarifa Plus para que pudesse selecionar um **assento** próximo à janela de uma saída de emergência - onde tenho mais espaço para as pernas, garantindo minha circulação, e posso me acomodar na lateral da aeronave, evitando maiores incômodos. Sou uma pessoa obesa, e como meu IMC é superior a 40 (obesidade mórbida), me enquadrando na classificação de pessoa com mobilidade reduzida pela resolução 280 da ANAC. Estou em tratamento, mas sei como - infelizmente - as companhias aéreas ainda não estão preparadas para prover conforto a pessoas do meu porte. Acontece que, pelo meu tamanho, um **assento** "regular" geraria incômodo não apenas para mim, mas também para os demais clientes da companhia aérea. Por este motivo, contratei a tarifa Plus - aceitando pagar a mais pela viagem - na tentativa de marcar um **assento** na saída de emergência, posto que não conseguiria utilizar o serviço de modo confortável e seguro nos demais assentos - o que configuraria um vício na prestação do serviço, crime conforme o Código de Defesa do Consumidor. Ainda assim, tenho tido dificuldades para marcar estes assentos - localizado na fileira 12 da aeronave. Tento realizar o processo pelo site, mas este sinaliza um valor adicional (para além do que já paguei na Tarifa Plus) para a marcação. Na fileira dianteira a esta (11), existe alguns assentos que também me proveriam espaços extra para as pernas - mas a reclinagem limitada do **assento** ainda causaria desconforto e vício na prestação de serviço para uma pessoa obesa como eu.

Latam Airlines (Tam)

Não Resolvido

Relato 📅 19/04/2023, Barueri - SP

Ao SAC Latam, Comprei 6 passagens/ 5 assentos para Salvador voo em 21/04 às 10:40 (GRU), contudo, ao realizar checkin fui surpreendida com o checkin automático que me colocou na última fileira do avião. Estamos viajando em: 2 adultos, 1 idosa (maior que 65 anos) e 3 crianças, sendo uma delas bebê. Vocês acham que será prático conduzir toda essa gente para a última fileira do avião? Entrei em contato com o telefone 0800 e me foi negada a mudança de **assento** sem que eu efetuasse o pagamento. Falei com a Tainá que disse que não pode fazer nada, ao falar com o supervisor, ele afirmou que eu tenho que pagar para mudar de lugar. Portanto, ficou claro para mim que a LATAM não tem política que trate crianças e idosos como prioridade. Mesmo assim, insisto em reclamar, pois vocês não estão me fazendo um favor. Eu sou a cliente e mereço ser tratada com respeito.

Latam Airlines (Tam)

RESOLVIDO

Relato 📅 19/04/2023, Rio de Janeiro - RJ

Prezados, bom dia! Novamente, estou aqui e novamente, espero que esta mensagem encontre todos bem. O motivo que me traz aqui é lamentável. Estou desde o início da semana, tentando obter informações nos canais disponíveis da Latam e o sentimento é frustrante. No dia 11/04 comprei 6 passagens aéreas para minha família, sobre o código de reserva LZPWQK e n° de ordem LA9579740KRXF com data de 17/07 a 22/07 com destino Rio X Curitiba. Uma dessas pessoas é cadeirante (Marta Melo - Doc. 33498866), como já deve ser de ciência, quando você compra as passagens, não aparece nenhuma opção de pontuar se o passageiro é cadeirante ou não, nem no momento de marcar o **assento**. Ainda no site pós compra, não tem opção de sinalizar o portador de necessidades especiais. Tentei 3 canais de atendimento e EM TODOS notei um total despreparo para lidar com o assunto. Pois bem, no primeiro contato (WhatsApp), fui informado que teria que "comprar" o **assento** do cadeirante, no segundo (Central ajuda) me informaram que teria que sinalizar o cadeirante... no terceiro (Via telefone) não consigo o atendimento com um humano. Pois bem, gostaria gentilmente de solicitar a marcação do **assento** para minha mãe cujo nome é Marta Melo, ou seja, já informado em todos os atendimentos. Entendendo que sendo uma portadora de necessidade especial (ELA - Esclerose lateral amiotrófica), ela possui prioridade na marcação nos primeiros assentos sem custo. Ela possui sua cadeira de roda, e a intenção é tentar marcar um **assento** no corredor na primeira fila, para que ela não se locomova pela aeronave. Entende que é um pedido simples (visto a antecipação do mesmo) e entendendo que está dentro do direito do mesmo. Estou recorrendo a este canal, pois os outros 3 não tive sucesso.

Latam Airlines (Tam)

Resolvido

Relato 📅 14/04/2023, Macapá - AP

Fiz uma compra de passagem na empresa LATAM. Dentro do processo de compra, me foi apresentado uma tela pra escolher os assentos dos passageiros. Fiz a escolha e fui para o pagamento. Após o pagamento, foi apresentado uma tela confirmando todos os detalhes da compra. Tive uma surpresa, pois na descrição dos serviços, apareceu um valor de R\$263,00 classificada como "assentos". Entendi que era da marcação de assentos. A questão é que na tela de marcação de **assento**, não existe NENHUMA informação de que esse serviço é pago. Entrei em contato com a empresa pedindo reembolso pois eu estava informando naquele momento de que não queria e não utilizaria aquele serviço. A empresa simplesmente me informou de que não fazem reembolso de marcação assentos.



Resolvido

Gol Linhas Aéreas

Relato 📅 22/04/2023, Petrópolis - RJ

Como é de pleno conhecimento de todos, há uma parceria entre GOL e American Airlines, onde são prometidos alguns "benefícios" aos clientes diamante da companhia. Ao tentar utilizar a marcação de **assento**, conforme é ofertado nessa parceria a companhia GOL me negou a marcação mas a atendente chegou a oferecer a venda do produto. Querem vender mas não querem dar o que é de direito, de acordo com suas próprias regras. É muito triste ter que chegar ao ponto de recorrer a esta plataforma para uma simples marcação de **assento** mas viajando com criança precisamos tê-las por perto.

Gol Linhas Aéreas

Relato 📅 20/04/2023, Brasília - DF

No momento da realização do check-in não fui informado que teria que pagar uma taxa adicional de R\$ 55,00 para reservar o meu **assento**. Além disso, não há a opção de desmarcar o **assento** já selecionado. De maneira resumida, para realizar o check-in pelo aplicativo ou online é necessário o pagamento de uma taxa de R\$ 55,00, ainda que eu já tenha pagado anteriormente o valor da passagem e das demais taxas, o que na prática é uma "venda casada". Portanto, gostaria de registrar minha manifestação contra a obrigatoriedade do pagamento de uma taxa adicional de um serviço já contratado.

Gol Linhas Aéreas

Relato 📅 11/04/2023, Florianópolis - SC

Tendo a Gol bloqueado a possibilidade de se fazer check in online sem a compra de assentos, me vi na situação de ter q fazer no aeroporto já q ñ pretendia comprar **assento**. Meu voo era o 1303 partindo de Confins com destino a Florianópolis às 9:05. Chegando ao aeroporto às 8:10, fui fazer o check in no totem da Gol e acusou tempo excedido para check in. Procurei o atendente p ir ao balcão e ele me informou q eu ñ tinha mais como fazer o check in. Expliquei q ñ havia feito pelo bloqueio da companhia aérea, ainda assim ele me encaminhou para remarcação. Em resumo, fui obrigada a comprar nova passagem. Ñ há como entender esse procedimento como má fé da Gol no sentido de obrigar o passageiro a comprar o **assento**, ñ bastasse a exorbitância do preço das passagens. Dessa forma minha reclamação vem no sentido da devolução do valor pago na segunda passagem, assim como q se tomem medidas para q fatos como esse ñ voltem a ocorrer. É um desrespeito com o usuário. Como eu havia várias pessoas na mesma situação.

Gol Linhas Aereas

Relato 📅 10/04/2023, Brasília - DF

Após inúmeras tentativas sem sucesso de contratação dos serviços de marcação de **assento** e compra de bagagem despachada pelo site, nos valores de R\$ 9,80 e 39,00 respectivamente (conforme informado no sítio eletrônico da empresa), a demandante contatou a empresa por telefone para a realização da compra dos serviços. Dessa forma, o valor de contratação de marcação de 2 assentos (ida e volta) e despacho de bagagem (2 trechos) totalizaria R\$ 117,20. No momento da ligação, foi informada de que os valores praticados pela empresa não eram aqueles constantes no site, sendo cobrados da demandante valores bem superiores àqueles da internet. Em vista da proximidade da viagem, a demandante contratou os serviços nos valores comunicados via ligação telefônica, totalizando o montante de R\$ 528,00, conforme cobrança no cartão de crédito.

A abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais, nesse sentido torna-se imperioso destacar a sentença proferida nos autos do processo nº 0400202-18.2023.8.04.0001, que tramitou perante o Juizado Especial Cível de Manaus – AM (DOC 07), que versou sobre o pedido de reparação por danos materiais em razão da cobrança pela marcação de assentos em voo da companhia aérea demandada, além de indenização por danos morais em decorrência de tal fato. O referido pleito foi julgado parcialmente procedente, vejamos:

(...) “À vista do exposto, e por tudo mais quanto dos autos, consta, JULGO PROCEDENTE, EM PARTE, o pedido para condenar a requerida LATAM LINHAS AÉREAS S/A a pagar ao autor FERNANDO FABRIZIO CHAVES FONTÃO, a título de restituição, a importância de R\$564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), devidamente atualizada desde a data do efetivo desembolso (06/11/2022) e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação



(02/02/2023) até o efetivo pagamento, nos moldes dos artigos 405 e 406 do Código Civil e do artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional.” (...)

Assim, vê-se que, em todo território nacional, existe o sentimento de indignação e inconformismos pela cobrança impertinente da marcação antecipada de assentos, havendo o entendimento comum da abusividade dessa cobrança, nos termos expostos pelas denúncias, bem como por clara violação ao artigo 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor.

4.2 DA ILEGALIDADE QUANTO A NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE ASSENTOS PRIORITÁRIOS PARA OS PASSAGEIROS VULNERÁVEIS

Por outro prisma, a não disponibilização de assentos prioritários para indivíduos vulneráveis (deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados) em voos é um problema grave que pode acarretar inúmeras complicações, dificuldades e inconveniências.

A falta de disponibilização de assentos prioritários causa claro desconforto para indivíduos com mobilidade reduzida. Há uma grande dificuldade em caminhar longas distâncias e subir escadas para chegar ao seu assento designado. Sem um assento prioritário próximo à porta de embarque, essa pessoa enfrenta dificuldades para entrar no avião, inclusive, podendo se machucar durante o processo. Ademais, em hipótese de complicação, ou acidente se torna muito mais complexo para essa pessoa ter de andar todo o percurso, sem mencionar o transtorno de espaço.

Não obstante, a falta de segurança para esses indivíduos é CLARA. Durante a decolagem, o pouso e em emergências, é essencial que estejam em assentos apropriados para garantir sua segurança e facilitar a evacuação, se necessário. Sem os assentos prioritários, esses passageiros **podem ficar expostos a riscos desnecessários, tornando-se mais difíceis de serem alcançados pela tripulação em momentos críticos**.

Outro ponto que merece destaque é de que a não disponibilização de assentos prioritários pode ter um impacto negativo na experiência geral dos passageiros que sofrem de maior vulnerabilidade. Cediço que voar pode ser estressante para qualquer pessoa, fundamentalmente acentuada àquelas com necessidades especiais.

Além das preocupações comuns, que afligem a todos, por estar dentro de um transporte que se encontra a milhares de metros de altura, o acesso a um assento prioritário pode proporcionar maior conforto e tranquilidade durante o voo, permitindo que se sintam mais seguros e apoiados.

Ademais, a ausência de assentos prioritários resulta em atrasos e congestionamentos durante o embarque. A equipe de embarque precisa lidar com acomodações improvisadas e ajustes de última hora, acarretando atrasos significativos. Isso também pode causar desconforto e frustração para os demais passageiros, que são afetados pelos atrasos, podendo perder/atrasar compromissos, trabalhos, e demais apontamentos por esse atrasado motivado pela não disponibilização de assentos.



Nota-se a dimensão desse problema, o qual possui uma obscuridade de tratamento em nosso ordenamento jurídico. Em que pese a iniciativa do Projeto de Lei do Senado nº 259 de 2012, que objetivava a regulamentação expressa desses assentos, ele fora arquivado.

Ementa: Altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, para instituir a prioridade na ocupação de assentos em aeronaves em favor das pessoas que especifica.	
Explicação da Ementa: Altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 (Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências) para dispor que as empresas aéreas deverão assegurar prioridade no atendimento, bem como na ocupação dos assentos nas primeiras fileiras das aeronaves, aos passageiros com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, aos doentes, às pessoas com deficiência, às gestantes ou lactantes, aos passageiros acompanhados de crianças e às crianças desacompanhadas. Estabelece que é responsabilidade do passageiro informar sua condição à empresa aérea e que a prioridade aplica-se indistintamente aos vôos domésticos e aos internacionais com origem em território brasileiro, assim como a cada uma das respectivas classes ou categorias de serviço.	
Situação Atual	Participe
<p style="text-align: right; color: orange;">Tramitação encerrada</p> <p>Decisão: Arquivada ao final da Legislatura (art. 332 do RISF) Destino: Ao arquivo Último estado: 20/12/2018 – ARQUIVADA AO FINAL DA LEGISLATURA</p>	<p style="text-align: center;">Consulta pública encerrada</p> <p>2 0</p> <p>SIM NÃO</p> <p style="text-align: right;">Compartilhe</p>

Recentemente, uma passageira acometida pela dificuldade de locomoção, por ser cadeirante, passou por diversos constrangimentos no intento de conseguir assento prioritário no avião. Segundo a reportagem, a criança que é cadeirante passou por constrangimento, discussões, para só depois conseguir o assento prioritário em avião, fato que é totalmente ultrajante.



11

Outro caso concreto ocorreu no Aeroporto Eduardo Gomes, em Manaus - AM, Nancy Salgadilha, em que uma advogada, portadora de mobilidade reduzida em virtude de tetraplegia, narrou que solicitou a LATAM Airlines para ocupar um assento prioritário na primeira fileira do avião, a única capaz de comportar sua cadeira de rodas.¹²

¹¹ <https://noticias.r7.com/brasil/df-record/videos/menina-cadeirante-nao-consegue-assento-prioritario-em-aviao-26072022>

¹² Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2022-09/latam-tera-que-prestar-esclarecimentos-sobre-acessibilidade-em-voos>
Acesso em: 09/05/2023



No entanto, obtive a resposta que os assentos prioritários da primeira fileira **já estavam ocupados e que não poderiam fazer nada**. Diante disso, a passageira foi acomodada em assento no corredor da quarta fileira da aeronave.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) cobrou explicações da companhia aérea requerida sobre possíveis violações aos direitos dos consumidores deficientes, que contestou de forma genérica.

Por toda a gravidade das situações, urge a exigência de nova forma de controle da situação. Nota-se que o que mais vem acontecendo é a venda desses assentos maiores e localizados mais próximos a porta para os demais consumidores, ignorando totalmente a observância das necessidades especiais e das garantias legais.

Nesse sentido, existem milhares de denúncias abarcando essa problemática, a que confirma que aqueles passageiros necessitados, obesos com redução de locomoção, grávidas, deficientes e outros com necessidades especiais precisam, efetivamente, realizar o pagamento extra para a acomodação em lugares que estejam em conformidade com as suas reais necessidades, fato que é ultrajante, senão vejamos:

Azul Linhas Aereas

Relato 11/02/2022, Leme - SP

No dia 07/01/2022 eu tinha uma passagem em voo DIRETO de Porto Seguro para o aeroporto de Congonhas, por causa dos problemas de saúde de minha mãe, e por estarmos viajando com criança e idosos, optamos em pagar mais caro para pegarmos um voo direto e sem transtornos. Acontece que sem nenhum comunicado antecipado, a empresa aérea AZUL simplesmente cancelou nosso voo e nos reacomudou em outro com conexão em Salvador, o que iria sair de um voo de 2 horas para um voo de mais de 10 horas. Ao sermos informados comecei a reclamar que meus pais eram idosos, que eu estava com uma criança junto e não teria cabimento nenhum pegar um voo com uma média de horário como se fosse um voo INTERNACIONAL, foram horas de espera no aeroporto de Porto Seguro (esse sem infraestrutura nenhuma) até que depois de exaustos, conseguiram nos encaixar em um voo que iria primeiro para Brasília, depois faria uma conexão e depois seguiria para Congonhas. Acontece que além de todos os transtornos, tínhamos comprados ESPAÇO AZUL (categoria que tem os espaçamentos maiores que paga A PARTE O VOO) para nós, visto que sou **obeso**, e minha mãe também é obesa, e na hora de irmos ao nosso lugar não era da mesma categoria, ficamos espremidos e com muito medo afinal minha mãe tem problemas nas pernas e o espaço é ZERO para circulação das pernas. Ao chegarmos em Brasília, em horário de almoço, nenhum voucher foi nos dado tivemos que ficar esperando por um bom tempo, e ainda tivemos que gastar do nosso dinheiro para podermos almoçar, visto que meus pais são idosos, com diabete e se não comerem passam mal, e minha sobrinha é pequena e criança necessita alimentar. Em resumo o que era para ser uma viagem de 2 horas rapidinha, se tornou em um transtorno, me deixando muito nervoso (valido lembrar que sou hipertenso) e totalmente decepcionado com a companhia aérea. Ao chegarmos, tentei por diversas vezes entrar em contato com o 0800 da empresa e cheguei a ficar mais de horas esperando e não consegui nenhum atendimento.

Azul Linhas Aereas

Relato 25/11/2022, Ji-Paraná - RO

Boa tarde, Venho através deste fazer uma reclamação. Primeiro viajei com minha sogra como acompanhante. Cancelaram nosso voo de volta para casa, reagendaram agente em voo separados, depois venderam a nossa poltrona para outros passageiros. Minha sogra é idosa de 81 anos, com doença neurológica, **cadeirante** e nos colocaram e assentos separados. sendo que tínhamos comprado tudo junto. Depois de muita luta. conseguimos embarcar. Despacharam minha mala de 10Kg. quando ela chegou no meu destino em Ji-Paraná - RO, a mala estava toda danificada, amassada e detonada. Por este motivo e pela falta de respeito mim e a minha sogra, venho solicitar que minha reclamação seja aceita e reparado o dano da minha mala também. Atenciosamente



Latam Airlines (Tam)

Relato 📅 19/04/2023, Rio de Janeiro - RJ

Prezados, bom dia! Novamente, estou aqui e novamente, espero que esta mensagem encontre todos bem. O motivo que me traz aqui é lamentável. Estou desde o início da semana, tentando obter informações nos canais disponíveis da Latam e o sentimento é frustrante. No dia 11/04 comprei 6 passagens aéreas para minha família, sobre o código de reserva LZPWQK e n° de ordem LA9579740KRXF com data de 17/07 a 22/07 com destino Rio X Curitiba. Uma dessas pessoas é cadeirante (Marta Melo - Doc. 33498866), como já deve ser de ciência, quando você compra as passagens, não aparece nenhuma opção de pontuar se o passageiro é cadeirante ou não, nem no momento de marcar o assento. Ainda no site pós compra, não tem opção de sinalizar o portador de necessidades especiais. Tentei 3 canais de atendimento e EM TODOS notei um total despreparo para lidar com o assunto. Pois bem, no primeiro contato (WhatsApp), fui informado que teria que "comprar" o assento do cadeirante, no segundo (Central ajuda) me informaram que teria que sinalizar o cadeirante... no terceiro (Via telefone) não consigo o atendimento com um humano. Pois bem, gostaria gentilmente de solicitar a marcação do assento para minha mãe cujo nome é Marta Melo, ou seja, já informado em todos os atendimentos. Entendendo que sendo uma portadora de necessidade especial (ELA - Esclerose lateral amiotrófica), ela possui prioridade na marcação nos primeiros assentos sem custo. Ela possui sua cadeira de roda, e a intenção é tentar marcar um assento no corredor na primeira fila, para que ela não se locomova pela aeronave. Entende que é um pedido simples (visto a antecipação do mesmo) e entendendo que está dentro do direito do mesmo. Estou recorrendo a este canal, pois os outros 3 não tive sucesso.

Latam Airlines (Tam)

Relato 📅 27/09/2022, Niterói - RJ

Expliquei no guichê que precisava trocar o assento para facilitar o embarque por ser cadeirante, mas a funcionária NÃO me informou que na primeira fileira a aeronave NÃO remove o apoio de braço lateral da poltrona, dificultando muito a minha transferência, e ainda me realocou para a janela, sendo impossível chegar sozinha. A partir da segunda fileira o apoio de braço era flexível, a funcionária da empresa deveria conhecer como é a aeronave e facilitar o embarque de acordo com a necessidade. Para piorar, no desembarque os funcionários encarregados a ajudar estavam totalmente despreparados, tiveram que me carregar e quase prenderam a cadeira no meio do corredor do avião. Além de mim, tinha outro cadeirante no mesmo voo, ou seja, foram duas pessoas que passaram pelo mesmo constrangimento e transtorno devido à falta de preparo dos funcionários.

Flagrante o desrespeito das companhias aéreas com as necessidades especiais dos consumidores, sempre almejando a maior lucratividade com a venda de passagens com taxas extras para a escolha de assentos maiores e na parte da frente da aeronave, em clara transgressão ao direito da pessoa com deficiência.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência preceitua que:

Art. 10. Compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida.

Art. 46. O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso.

§ 1º Para fins de acessibilidade aos serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, em todas as jurisdições, consideram-se como integrantes desses serviços os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço.

Art. 48. Os veículos de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, as instalações, as estações, os portos e os terminais em operação no País devem ser acessíveis, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas.

Ademais, são inúmeros os casos concretos de consumidores portadores de deficiência vítimas da má prestação de serviço, ante a falta de disponibilização de assentos e inobservância das garantias essenciais e constitucionais, vejamos:

Processual Civil. Ação de Reparação de danos morais e materiais. Manutenção da sentença. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Teoria do Risco do Empreendimento. Reserva dos assentos especiais que caberia



aos primeiros Apelantes. Ocorre que, tal omissão não isenta a companhia aérea de realizar procedimentos que devem ser dispensados aos cadeirantes. Embarque prioritário não realizado. Cadeira de rodas fornecida pela companhia aérea ré que não era adequada ao deslocamento da aeronave, eis que não podia acessar o banheiro. Demonstrado defeito na prestação do serviço contratado. Dano moral evidenciado. Quantum reparatório suficiente para amenizar a dor e o sofrimento suportado, uma vez que o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), não está em consonância com os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Majoração para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Danos materiais acolhidos. Parcial provimento do primeiro Recurso e desprovimento do segundo. (TJ-RJ - APL: 00082017320158190026 RIO DE JANEIRO ITAPERUNA 1 VARA, Relator: CARLOS EDUARDO MOREIRA DA SILVA, Data de Julgamento: 27/02/2018, VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 05/03/2018)

APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL. EMPRESA AÉREA. VOO INTERNACIONAL. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. INAPLICABILIDADE. PRESCRIÇÃO. INOCORRÊNCIA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. REPERCUSSÃO GERAL. ÂMBITO DE INCIDÊNCIA NÃO CONFIGURADO. CAUSA MADURA. CONDUTA ILÍCITA DA EMPRESA AÉREA. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE ASSENTOS APROPRIADOS NA AERONAVE. OFENSAS PESSOAIS AO CADEIRANTE. AFRONTA À DIGNIDADE HUMANA. RETRATAÇÃO PÚBLICA. AUSÊNCIA DE PERTINÊNCIA COM O DIREITO VIOLADO. 1. Decidiu o STF, em sede de repercussão geral, que "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.". Entretanto, conforme restou consignado no voto do relator Min. Gilmar Mendes e nos de outros ministros, a responsabilidade civil por dano moral não está abrangida pelo regramento da Convenção de Varsóvia, modificada pela Convenção de Montreal. Desta feita, a citada tese refoge ao discutido in casu. 2. Afastada a aplicação do tratado incorporado como lei ordinária, incide na espécie a normativa consumerista, razão pela qual o pleito indenizatório não está afetado pela prescrição, uma vez que a demanda foi proposta dentro do lapso de 05 (cinco) anos, referente à reparação pelo fato do serviço. 3. Restando comprovado no processo que a empresa aérea agiu de forma ilícita, afrontando a dignidade humana do apelante, portador de deficiência, não lhe dispensando qualquer assento especial, tendo os comissários ainda o tratado de forma jocosa, imperiosa é a reparação moral, haja vista o patente dano psicológico configurado. 4. A reparação por retratação pública é uma espécie de reparação in natura que não encontra pertinência com o direito afetado na espécie, porquanto a ofensa não foi proferida em ambiente público de veiculação de informações, como jornais, internet ou redes sociais. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. SENTENÇA CASSADA. CAUSA MADURA. PROCESSO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. (TJ-GO - APL: 03236188020168090011, Relator: LEOBINO VALENTE CHAVES, Data de Julgamento: 29/03/2019, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 29/03/2019)

Observa-se ainda o acórdão condenatório em anexo (DOC. 08) que condenou companhia aérea, no Distrito Federal, por não disponibilizar assento adjacente e gratuito a uma passageira portadora de necessidade especial (paraplégica). Sendo condenada a indenizar pelos danos morais ocasionados nessa situação.

Imperioso destacar que o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 14, dispõe expressamente sobre a responsabilidade do fornecedor em casos de má prestação de serviço, ao disciplinar que:

"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.”

Notadamente, sobre tal temática, o Superior Tribunal de Justiça editou o informativo nº 642, o qual dispõe sobre o direito de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência, vejamos:

Transporte aéreo. Convenção Internacional dos direitos das pessoas com deficiência. Decreto n. 6.949/2009. Acessibilidade. Cadeirante. Tratamento indigno ao embarque. Ausência dos meios materiais necessários ao ingresso desembarcado no avião. Defeito na prestação do serviço. Responsabilidade da prestadora de serviços configurada. Fato de terceiro. Inocorrência.

No referido julgado ficou restou confirmado que a companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

Ante todo o exposto, não resta dúvida de que a demanda ora proposta é de suma importância à coletividade, especialmente pela transgressão as diretrizes consubstanciadas no Estatuto da Pessoa com Deficiência, que repelem a plena integração à sociedade, visto a importância da disponibilização de assentos compatíveis a realidade de cada pessoa humana, independentemente da cobrança de taxas extras.

4.3 DA VIOLAÇÃO A CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cediço que a Constituição Federal/88 estabelece os critérios, diretrizes e princípios básicos que regem a organização do Estado, os direitos e as garantias individuais, as competências dos poderes públicos e outros aspectos fundamentais da sociedade brasileira.

Baluartes da Carta Magna é a ampla gama de direitos e garantias individuais, tais como igualdade perante a lei, liberdade de expressão, liberdade de religião, direito da privacidade, direito de ir e vir, entre outros. Esses direitos são fundamentais para a proteção da dignidade e da liberdade das pessoas.

Além de fixar critérios com primazia pela busca da construção de uma sociedade mais justa e igualitária, promovendo a redução das desigualdades e a promoção do bem-estar de todos os cidadãos.

Nesse ínterim, cumpre observar o caput e o inc. XXXII do art. 5º da Constituição Federal:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

A cobrança diferenciada por assentos prioritários levanta a indignação e o debate na sociedade acerca da inexistência de igualdade de tratamento entre os passageiros, uma vez que aqueles que



são detentores de uma condição financeira mais favorável são tratados, injustificadamente, de forma completamente diferente dos demais – benefícios de acesso, espaço maior etc. Acentuada a gravidade se estivermos diante de um consumidor que sofra com algum tipo de incapacidade, que sequer será capaz de realizar o transporte aéreo sem a garantia de certos privilégios.

Ou estar-se-ia diante de uma evidente e descarada hipótese de venda casada, ocorrente quando há o condicionamento no fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, prática abusiva prevista no art. 39, I, do citado CDC.

Nesse sentido, princípio da igualdade pode ser invocado para questionar a cobrança extra nesses casos.

A cobrança de assentos prioritários pode ser questionada à luz dos direitos do consumidor. Nítido o seu caráter de abusividade, contrariando às normas de proteção do consumidor, recaindo em desarmonia com os princípios e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Fundamentalmente assegurado no art. 39 do CDC, que disciplina acerca das práticas abusivas, e que devem ser combatidas em nosso ordenamento jurídico. Cumpre exaltar especificamente a vedação de **exigir do consumidor vantagem manifestadamente excessiva**, bem como **eleva sem justa causa o preço de serviços ou produtos**.

Ora, V. Exa., nota-se que no caso em tela, a manutenção dessa cobrança pela demarcação de assentos viola a legislação vigente, isso pois a marcação de assento não pode ser considerada uma espécie de serviço adicional, se tratando exclusivamente de consequência óbvia da compra da passagem pelo consumido.

Flagrante o desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, e conseqüentemente, a garantia emanada pelo texto Constitucional. Esses serviços que estão sendo cobrados em acréscimo, anteriormente, eram tidos como básicos.

Há, inclusive, julgados que já condenaram companhias aéreas por essa marcação tarifada de assentos, por entender indevida a cobrança em voo (DOC 09).

Sobre o citado dispositivo de lei, Leonardo de Medeiros Garcia¹³ aduz que

O inciso foi sugerido pelo Ministro do STJ, Antônio Herman de Vasconcellos, e visa assegurar, mesmo diante de um regime de liberdade de preços, que o Poder Público e o Judiciário possam controlar o chamado preço abusivo. O que se veda é a possibilidade de uma elevação nos preços sem que tenha um motivo (justa causa) como o aumento da matéria-prima, o aumento do salário-mínimo, que reflita no preço final do produto ou serviço.”

E continua:

¹³ Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo, 16ª ed. Salvador: JusPODIVM, 2021, p. 399



Aplicando o referido inciso, o STJ vem entendendo que a mudança abrupta nos preços de seguro ofende o sistema de proteção ao consumidor principalmente os postulados da boa-fé objetiva

Ademais, estaríamos diante da proibição do comportamento abrupto, que viola a boa-fé objetiva, causando espanto e surpresa na outra parte. Segundo tal instituto, não pode o fornecedor, modificando as expectativas legitimamente estabelecidas, alterar padrão de comportamento de modo abrupto, causando surpresa e perplexidade.

Não obstante, é irrefutável a conclusão de que a cobrança objeto do litígio é nula por acarretar desvantagem exagerada para o consumidor em virtude de onerosidade excessiva, conforme previsto no artigo 51, inciso IV, §1º, e inciso III, do referido CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

O conceito de “desvantagem exagerada”, para Claudia Lima Marques¹⁴:

Vem explicado, de forma bastante aberta e flexível, no § 1º do art. 51. Na sistema do CDC, presume-se exagerada a vantagem que: I ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; III se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Assim, são vedadas obrigações iníquas (injustas, contrárias à equidade), abusivas (que desrespeitam valores da sociedade) ou que ofendam princípios da boa-fé objetiva (como a falta de cooperação, de lealdade, quando frustra a legítima confiança criada no consumidor) e a equidade (justiça do caso concreto).

Note-se que a boa-fé objetiva e a equidade são verdadeiras cláusulas gerais a serem observadas em todo e qualquer contrato. Exigirá do intérprete, então, diante de um caso concreto, buscar o equilíbrio entre as partes contratantes, de modo a alcançar a justiça contratual.

¹⁴ Comentários ao Código de Defesa do Consumidor / Claudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem 3. ed. Rev., atual. e ampl. - São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 1029.



Não bastasse a redução do tamanho das poltronas, deve pelo assento "conforto", caso contrário, no momento do check-in, será designado assento aleatório.

Além disso, a primeira fileira deveria ser reservada para idosos, menores desacompanhados, gestantes e pessoas com deficiência física. Ou seja, pessoas que efetivamente precisam de tratamento especial e prioridade tanto no embarque quanto no desembarque. Já os assentos da saída de emergência só podem ser ocupados por pessoas que estejam aptas a seguir as instruções de segurança, portanto, não poderiam ser comercializados para qualquer pessoa.

Logo, também há clara má prestação de serviço em sendo medida que se impõe a aplicação do artigo 14 do CDC.

Há de ressaltar, ainda, que o regulamento interno da ANAC não pode sobrepor a legislação infraconstitucional.

Importante ainda pontuar a respeito da violação do inc. XV do art. 5 da Constituição Federal, o direito constitucionalmente assegurado de ir e vir:

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

Pois bem, conforme demonstrado alhures, é notória a imprescindibilidade de viagens aéreas, especialmente pela rapidez/eficiência. Ocorre que, quando pessoas portadoras de dificuldades de locomoção/demais deficiências, grávidas, crianças desacompanhadas, dentre outros, não possuem a GARANTIA de disponibilização de assentos privilegiados resulta em uma insegurança e obstrução ao direito de ir e vir.

Isso porque, as viagens aéreas, muitas vezes são a única alternativa para se chegar à um destino no exterior/nacional, isso pelo fato do Brasil ter proporções continentais.

A cobrança de assentos prioritários para pessoas com deficiência, que dificulte ou impeça o seu acesso ao transporte aéreo, há de ser questionada como uma restrição injustificada ao direito de ir e vir.

No entanto, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015) estabelece diretrizes específicas para a promoção da acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência. Conforme mencionado anteriormente, essa legislação proíbe a cobrança de valores extras para o acesso aos assentos prioritários em locais de uso público, incluindo teatros, cinemas e estádios.

Não há espaço na sociedade brasileira para outras barreiras segregatórias, no presente caso é a exigência de pagamento de taxas infundadas, que podem impelir a prática de certos atos da vida civil para determinado grupo social.

Assim, essa cobrança que dificulte ou impeça o acesso de pessoas com deficiência ao transporte aéreo, essa prática deve ser questionada com base na legislação de inclusão e acessibilidade.



Ressaltando ainda o direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida que é assegurado em igualdade de oportunidades, devendo ser eliminados todos os obstáculos, devendo ser garantido a acessibilidade aos serviços aéreos.

Considerando a importância da temática, pedimos vênia para transcrever as informações constantes do inteiro teor:

Registre-se, inicialmente, que a Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pelo Decreto n. 6.949/2009 e submetida ao tratamento previsto no art. 5º, § 3º, da Constituição Federal, trata da acessibilidade como princípio fundamental do compromisso multilateral entre os Estados Parte, de dimensão concretizadora da dignidade humana. Atenta aos compromissos assumidos pelo Brasil no plano internacional, assim como aos ditames da legislação interna que delegou aos órgãos técnicos a regulamentação específica sobre a acessibilidade do transporte público, a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) editou resolução, que atribuiu compulsoriamente às concessionárias de transporte aéreo a obrigação de promover o embarque do indivíduo possuidor de dificuldade de locomoção, de forma segura, com o emprego de elevadores ou outros dispositivos apropriados. Essa Resolução (n. 9/2007 da ANAC) teve sua eficácia garantida até 12/1/2014, momento em que foi substituída por outro ato normativo secundário. Porém, revela-se plenamente aplicável aos fatos controvertidos no presente feito, ocorridos em janeiro de 2012, consoante a máxima do tempus regit actum, segundo o qual aplica-se ao ato/fato jurídico a lei vigente à época de sua ocorrência. A partir de 12/1/2014, a ANAC, por meio da Resolução n. 280/2013, transferiu ao operador aeroportuário a obrigação de garantir equipamento de ascenso e descenso ou rampa para as pessoas com dificuldade de acesso ao interior da aeronave, quando não houver a disponibilidade de ponte de embarque (art. 20, § 1º, da Resolução n. 280/2013). Entretanto, o ato normativo em questão não é capaz de eximir a companhia aérea da obrigação de garantir o embarque seguro e com dignidade da pessoa com dificuldade de locomoção. Afinal, por integrar a cadeia de fornecimento, recai sobre a referida sociedade empresária a responsabilidade solidária frente a caracterização do fato do serviço, quando não executado a contento em prol do consumidor que adquire a passagem. E, neste panorama, em se tratando de uma relação consumerista, o fato do serviço (art. 14 do CDC) fica configurado quando o defeito ultrapassa a esfera meramente econômica do consumidor, atingindo-lhe a incolumidade física ou moral, como é o caso dos autos, em que o autor foi carregado por prepostos da companhia, sem as devidas cautelas, tendo sido submetido a um tratamento vexatório e discriminatório perante os demais passageiros daquele voo. Logo, nos termos do art. 14, caput, da Lei n. 8.078/90, o fornecedor de serviços - a companhia aérea - responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados, em razão da incontroversa má-prestação do serviço por ela fornecido. Ademais, o fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), somente caracterizará excludente da responsabilidade civil do fornecedor quando for: a) inevitável; b) imprevisível; e, c) não guardar qualquer relação com a atividade empreendida pelo fornecedor. Na hipótese, o constrangimento sofrido guarda direta e estreita relação com o contrato de transporte firmado como a companhia de aviação ré. Ressalte-se, também, que a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência locomotiva ao serviço de transporte aéreo está na margem de previsibilidade e de risco desta atividade de exploração econômica, não restando, portanto, caracterizado o fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Deste modo, conclui-se, a partir da interpretação lógico-sistemática da ordem jurídica, que é da sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque, quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário (finger).¹⁵

¹⁵ REsp 1.611.915-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, por unanimidade, julgado em 06/12/2018, DJe 04/02/2019



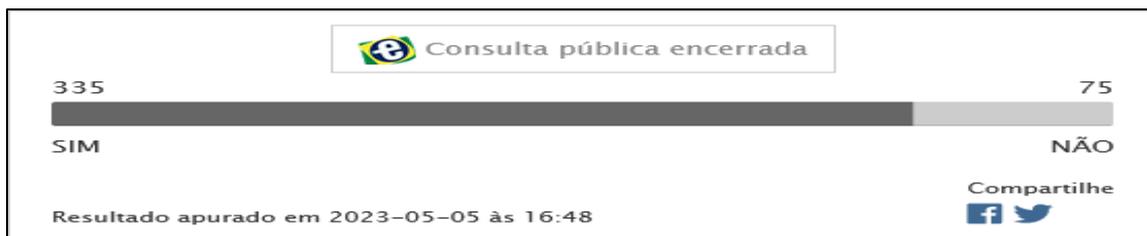
Razão a que resta evidenciado à infração ao Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Pessoa com Deficiência e Constituição Federal, não restando uma alternativa, senão o ajuizamento da presente ação civil pública, para rechaçar a abusividade cometida pelas rés.

4.4 – DA RELEVÂNCIA DA PROBLEMÁTICA PARA A SOCIEDADE

O Projeto de Lei do Senado nº 186, de 2018, dispõe sobre o direito do consumidor à marcação antecipada e gratuita de assento em voo operado em território brasileiro.

A explicação da ementa do PL evidencia que: “Garante o direito à marcação antecipada de assento em voo operado no território nacional, vedada qualquer cobrança por tal serviço; bem como altera o Código de Defesa do Consumidor para considerar prática abusiva a cobrança em tais casos.”

Cumpre exaltar que a consulta pública que foi encerrada demonstra de forma clara a opinião popular sobre essa matéria:



O aludido Projeto de Lei **foi aprovado pelo Plenário, e aguarda a aprovação na Câmara dos Deputados.**

Nesse sentido ainda, há o Projeto de Lei nº 3815/2019, que impõe às companhias aéreas o dever de reservar assentos contíguos para os menores de 16 (dezesseis) anos de idade e seus pais ou responsáveis, independentemente da cobrança de taxas adicionais àquela paga pelos bilhetes de passagem, após alteração no texto legal.

O aludido PL foi aprovado pela Comissão de Constituição e Justiça (CCJ), em decisão terminativa, e agora foi remetido à Câmara dos Deputados no dia 27/04/2023. Fato que motivou a redação deste está interligado com a cobrança de taxas adicionais pela marcação antecipada de assentos pelas companhias aéreas, que resultariam em uma indução para que pais ou responsáveis pagassem por essas taxas para evitar que fiquem separados de suas crianças.

Aduziu a senadora Leila Barros¹⁶ que:

"As empresas aéreas estão separando crianças de até quatro anos de idade de seus pais, numa tentativa torpe de exigir destes a marcação antecipada de assentos na aeronave, de forma a não caírem numa marcação aleatória em que sejam separados. Ora, entendemos lícito às empresas cobrarem por essa marcação dos passageiros que desejem a reserva

¹⁶ <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/04/12/pais-e-filhos-tem-direito-a-assentos-proximos-em-voos-aprova-ccj>



antecipada de um lugar específico, seja ele à janela, junto ao corredor, ou à frente da aeronave, mas não há excusas ou justificativas para separar crianças tão pequenas de seus pais".

Ainda conforme a senadora, o projeto não determina onde pais e filhos devem ser acomodados, apenas que não podem ser separados. O objetivo dessa mudança é manter a coerência com o disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que dispõe, no artigo 83, que nenhuma criança ou adolescente menos de 16 anos poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial.

Nesse sentido ainda, o Projeto de Lei 5047/20, do deputado Marcelo Brum (PSL-RS), possui fundamento para que a Agência Nacional de Aviação (Anac) definisse critérios sobre os assentos da aeronave – distância entre as poltronas e material de composição, com o objetivo de assegurar aos passageiros padrões mínimos de conforto.

Como foi rejeitada em caráter conclusivo, a proposta foi arquivada. O relator, deputado Vanderlei Macris (PSDB-SP), recomendou a rejeição do texto por considerar que conforto é uma variável subjetiva, o que colocaria a Anac em uma posição inédita e que poderia impor custos às companhias áreas nacionais, que teriam de adotar configuração diferente do padrão internacional.

Observa-se que, embora existam inúmeras óbices, o mérito discorrido é objeto de extrema relevância na sociedade. Urge como questão imprescindível a sua regulamentação, pois todos os passageiros aéreos devem ser tratados de forma isonômica, não sendo razoável a demanda do pagamento de valores extras para a demarcação de assentos, visto que trata de prática abusiva.

Imperioso ainda discorrer acerca dos Projetos de Lei 296/23 e 707/23, que foram apresentados no presente ano.

O PL 296/23 objetiva a alteração da Lei nº 10.048, de 8/11/2000 para estabelecer a reserva de assentos especiais para passageiros obesos em voos regulares no transporte aéreo.¹⁷

JUSTIFICAÇÃO

É notória, nos últimos anos, a redução do tamanho e da distância entre os assentos das aeronaves que operam voos regulares no Brasil. Essa situação tem gerado desconforto e constrangimentos aos passageiros, principalmente àqueles obesos.

Se uma pessoa com sobrepeso já não se sente confortável, imagine uma pessoa obesa. Em grande parte das viagens, pessoas obesas



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD233030040900>



¹⁷Disponível em:

https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2232966&filename=Tramitacao-PL%20296/2023. Acesso em: 07/05/2023

necessitam de mais de um assento para se acomodarem adequadamente, o que gera questões como cobranças de valores adicionais.

Nesse sentido, salientamos que as pessoas obesas são obrigadas a desembolsarem valores maiores, sendo que as empresas aéreas deveriam proporcionar-lhes melhores condições de viagem.

Em razão dessa situação e do elevado índice de reclamações em relação à exiguidade dos espaços entre os assentos, estamos apresentando este projeto de lei, que tem como objetivo estabelecer a reserva de assentos especiais para passageiros obesos em voos regulares no transporte aéreo, a fim de acomodá-los com conforto e segurança.

Para tanto, propomos acrescentar um artigo à Lei nº 10.048, de 8 de novembro, de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, para estabelecer tal reserva de assentos especiais.

Em vista do exposto, solicitamos o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação desta proposição.

Por sua vez, o PL 707/23, possui o viés de disponibilizar sem cobrança adicional, a partir de 72 horas antes do voo, a livre marcação dos assentos de acordo com a vontade do grupo prioritário que são as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos, e um de seu acompanhante.

Eis a justificativa:

Esta lei é necessária para dar maior amparo às pessoas prioritárias por lei e dar maior visibilidade a um direito necessário e justo aos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial.

Consideramos que integram essa categoria as pessoas com necessidade de amparo, as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

Por mais que tenha virado um costume à cobrança na marcação antecipada dos assentos, o direito das pessoas com necessidades reduzida continua amparada pelo legislador e merece reconhecimento social e regulamentado por lei.

Pelo exposto, com a certeza de estarmos contribuindo para mobilidade no Brasil, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação desta proposição.



Por fim, ressalta-se a condição do poder autoritário concernentes às companhias aéreas que são capazes, ainda que em desavença com o interesse da coletividade, impor exigências que beneficiam exclusivamente a elas próprias. Além de que se trata de uma temática com grande expressão e proporcionalidade na sociedade, sendo amplamente objeto de debate na seara legislativa.

Nota-se ainda que, como extrai a existência de vários Projetos de Lei em tentativa de resguardar o direito dos consumidores, na prática, as companhias aéreas e ANAC estão falhando na plena prestação de serviços.

4.5 DA COBRANÇA PELA PRIORIDADE DE ENTRAR NA AERONAVE

Não obstante a toda a irregularidade ora narrada e contestada, recentemente, os passageiros foram surpreendidos pela cobrança de nova taxa, pertinente a prioridade para entrar na aeronave.

A companhia aérea LATAM (terceira Ré) inaugurou um novo “serviço” de cobrança aos consumidores – EMBARQUE PREMIUM LATAM. Aqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante prioridade para entrada, custando R\$ 10 (dez) reais, consumando a permissibilidade de consumidor passar na frente dos demais viajantes¹⁸:



The screenshot shows the top portion of a news article on the O GLOBO website. The header includes the O GLOBO logo, the page title 'Defesa do Consumidor', and a search bar. Below the header are logos for partner organizations: aegea, ambev, ENGIE, and vivo. Further down, there are logos for CBN, rádio (Globo), and bhju. The main content area shows the article title 'Empresas aéreas passam a cobrar prioridade na fila de entrada para guardar bagagem' and a sub-headline 'Anac diz que cobrança é legal, mas especialistas criticam taxa extra'. The author is listed as 'Por Ana Flávia Pilar — Rio de Janeiro' and the date is '19/05/2023 16h19 · Atualizado há 4 dias'. Social media sharing icons for Facebook, Twitter, WhatsApp, and LinkedIn are visible at the bottom right of the article preview.

No mesmo sentido, a GOL linhas aéreas (segunda Ré) oferece outra regalia quanto a acomodação de bagagem de mão, disponibilizando, em um compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto, em voos domésticos e clientes da classe GOL Premium Economy em voos internacionais.

Nota-se que há a hipótese de a companhia aérea restringir a quantidade de bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade de aeronave, impulsionando o despacho gratuito da bagagem, ou então que elas sejam colocadas debaixo da poltrona, diminuindo ainda mais o espaço

¹⁸ Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/noticia/2023/05/empresas-aereas-passam-a-cobrar-prioridade-na-fila-de-entrada-para-guardar-bagagem.ghtml?>



do passageiro.

Em que pese a regulamentação preceituada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e até mesmo pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais a compra das passagens aéreas.

Nesse diapasão, ainda que seja a cobrança de valor relativamente baixo, imprescindível a delimitação e contenção dos acréscimos que estão sendo exigidos gradativamente pelas companhias aéreas.

Por todos os fatos expostos, notório o fato de que a Agência Nacional de Aviação Civil pretere o estabelecimento de regras que estatuem a relação/cobrança entre companhias aéreas e os consumidores. A Anac permite que as empresas estabeleçam as próprias regras, sem a devida fiscalização. Ainda que o mercado aéreo no Brasil seja centralizado por três empresas.

Portanto, têm-se observado, cada vez mais, o surgimento da cobrança de taxas extras à compra do ticket aéreo, contudo, sem melhorar as condições de viagens dos passageiros, pelo contrário.

Observa-se Exa., que a sociedade reivindica por uma maior fiscalização, vez que os órgãos competentes parecem estar ignorando o problema.

Ante o exposto, requer que a terceira Requerida, LATAM Airlines, seja obrigada a cessar o “serviço” Embarque Premium LATAM, que exige a cobrança de acréscimos sobre o valor da passagem aérea para garantir que o consumidor possa passar na frente dos demais viajantes para alocar as bagagens de mão, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da prolação da sentença, sob pena de multa a ser fixada por esse brilhante juízo.

4.6 DA CONCRETIZAÇÃO DE DANOS MORAIS COLETIVOS – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESESTÍMULO

A Constituição Federal, em seu art. 1º, III, tutela a dignidade da pessoa humana, garantindo a inviolabilidade da integridade das pessoas e assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Não esquece, entretanto, a Magna Carta, de proteger os direitos coletivos, por intermédio do Ministério Público (art. 127 CF).

Analisando o artigo da Constituição acima mencionado, Carlos Alberto Bittar Filho afirma que:

seja protegendo as esferas psíquica e moral da personalidade, seja defendendo a moralidade pública, a teoria do dano moral, em ambas as dimensões (individual e coletiva), tem prestado e prestará sempre inestimáveis serviços ao que há de mais sagrado no mundo: o próprio homem, fonte de todos os valores. 19

¹⁹ FILHO, Carlos Alberto Bittar. *Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. 20 *Ibid*, p. 55.



O dano moral, enquanto um direito coletivo, pode ser perfeitamente pleiteado em sede de ação civil pública, por autorização expressa da Lei n. 7.347/85, a qual estabelece expressamente em seu art. 1º:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (...)
II - ao consumidor;
(...)
IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

A doutrina entende que para a configuração do instituto do dano moral, o qual teve seu nascimento basilar no ramo do Direito Civil, é necessário que estejam presentes os seus requisitos caracterizadores, quais sejam, (i) ato ilícito, (ii) dano e (iii) nexos causal.

No caso dos autos, todos os elementos configuradores do dano moral coletivo estão presentes, senão vejamos.

O **ato ilícito** restou devidamente caracterizado pela mercantilização abusiva concernente à escolha de assentos, fundamentalmente pela hipótese em que deveria ser garantido o direito de disponibilização dos assentos para os consumidores portadores de necessidades especiais.

Mais especificamente sobre o ato ilícito, imperioso se faz observar mais alguns pontos que o materializam.

O artigo 39 Lei 8.078/90, bem como o art. 9 do Decreto 2.181/97 estipulam as práticas que são consideradas abusivas pelos fornecedores, a presente elucidativamente recai na elencadas no dispositivo legal, enriquecimento ilícito sem a contraprestação, uma vez que o assento deveria estar incluído no valor pago para adquirir a passagem aérea.

Por sua vez, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) garante uma série de direitos e garantias para as pessoas com deficiência, incluindo disposições relacionadas à vedação da discriminação.

De acordo com o Estatuto, é proibida qualquer forma de discriminação contra a pessoa com deficiência, seja ela de natureza física, sensorial, intelectual ou mental. Essa proibição abrange tanto a esfera pública quanto a privada e se estende a todas as áreas da vida social, como trabalho, educação, saúde, transporte, cultura, lazer, entre outras.

O Estatuto prevê que a discriminação contra pessoas com deficiência pode ser entendida como a adoção de condutas que causem exclusão, restrição ou submissão dessas pessoas, com o propósito de prejudicar ou anular o exercício de seus direitos. Essa discriminação pode ocorrer de diversas formas.

Na presente lide, consubstanciado pela falta de garantia de condições que permitam ou facilitem o seu transporte aéreo, atuando em desarmonia com o direito constitucional de ir e vir.



Caracterizado, portanto, neste ponto outro ato ilícito, tendo em vista que, como já mencionado, as Réus estão praticando atos abusivos, em desconformidade com o ordenamento jurídico, visando a aferição de lucros.

Vale ressaltar que, além de todas as violações aos preceitos legais acima demonstrados, o ato ilícito praticado pelos Réus se caracteriza pela: (i) violação ao direito de igualdade, conseqüentemente, ao *caput* do art. 5º, da CF, o direito de ir e vir, materializado no inciso XV e da dignidade da pessoa humana todos presentes mesmo artigo da Carta Magna, bem como o art. 39 e 54 da Lei 8.078/90 e art. 9 do Decreto 2.181/97; (ii) ausência de lisura no processo de fiscalização das práticas perpetradas pelas companhias aéreas; (iii) violação as diretrizes do Estatuto da Pessoa com Deficiência, dentre os demais dispositivos legais supracitados.

Todas as informações narradas no decorrer desta petição demonstram indubitavelmente a prática dos réus tem causado uma grande lesão e caos na sociedade, gerando danos sociais em seus mais diferentes ramos e, por via de consequência, materializando o elemento **dano**, especialmente por tratar-se da VIOLAÇÃO DE DIREITOS CONSTITUCIONAIS.

Isso porque a comercialização irregular dos assentos em voos desenrola uma série de situações fáticas na sociedade civil.

Isso gera ainda um congestionamento nos referidos órgãos públicos e, inclusive, no Poder Judiciário que se vê ocupado para solucionar centenas de demandas idênticas e não consegue prover a celeridade esperada para a tramitação de outros processos. As partes desses outros processos, por sua vez, se veem prejudicadas pela demora no deslinde de sua ação, decorrente da ocupação do Judiciário com as demandas causadas pelas réus.

Esse ponto já demonstra um viés do enorme dano causado a toda sociedade brasileira, tendo em vista que essa conduta se encontra pulverizada em todo o país.

Outro dano social facilmente vislumbrado decorre da impossibilidade econômica de realizar o embarque aéreo, na medida em que muitos consumidores não possuem condições financeiras de arcar por essas tarifas extras que estão sendo cobradas pelas companhias aéreas, inviabilizando aqueles que convivem com outras dificuldades físicas e sociais de realizarem voos.

Em que pese, em um mundo globalizado, urgir cada vez mais a necessidade desse transporte, seja para oportunidades de emprego, intercâmbio cultural e educacional, emergências e humanitárias, dentre tantas outras. Por se tratar de transporte mais eficiente e rápido, sob pena de exclusão de camada da população brasileira.

Dessa forma, é possível vislumbrar a existência dos danos morais coletivos com clareza solar diante de todo o impacto e consequência negativa que o ato ilícito das requeridas tem sido capaz de gerar a sociedade brasileira.

Quanto ao último requisito, o **nexo de causalidade**, tem-se que ele exsurge naturalmente do fato de que os danos de ordem moral causados a toda a sociedade civil decorrem única e exclusivamente



dos vários atos ilícitos praticados pelas Rés, caracterizados pelas práticas abusivas na prestação de serviços.

Assim, nos termos do artigo 5º da CF, art. 39 da Lei 8.078/90 e art. 9 do Decreto 2.181/97, art. 927 do Código Civil, aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo, sendo essa a solução para o presente caso.

Em se tratando de danos morais coletivos, o Superior Tribunal de Justiça, já pacificou o entendimento sobre a possibilidade de ser fixada indenização pelo dano moral da coletividade:

TRIBUTÁRIO. PROCESSUAL CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. ACÓRDÃO FUNDAMENTADO EM MATÉRIA CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA DO STF. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 1. Descumprido o necessário e o indispensável exame dos dispositivos de lei invocados pelo acórdão recorrido, apto a viabilizar a pretensão recursal da recorrente, a despeito da oposição dos embargos de declaração. Incidência da Súmula 211/STJ. 2. Não cabe recurso especial contra acórdão fundamentado em matéria eminentemente constitucional. 3. Nos termos da jurisprudência pacífica do STJ, é possível a condenação em danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013.

4. "A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. 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 abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) Agravo regimental improvido." (STJ - AgRg no REsp 1541563 / RJ – Ministro Humberto Martins – Segunda Turma – DJE 16/09/2015) – (Grifos nossos)

No mesmo caminho, em abalizado comentário sobre o dever de indenizar os danos morais coletivos, pondera Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho:

O Direito se preocupou durante séculos com os conflitos intersubjetivos. A sociedade de massas, a complexidade das relações econômicas e sociais, a percepção da existência de outros bens jurídicos vitais para a existência humana, deslocaram a preocupação jurídica do setor privado para o setor público; do interesse individual para o interesse difuso ou coletivo; do dano individual para o dano difuso ou coletivo. Se o dano individual ocupou tanto e tão profundamente o Direito, o que dizer do dano que atinge um número considerável de pessoas? É natural que o Direito se volte, agora, para elucidar as intrincadas relações



coletivas e difusas e especialmente à reparação de um dano que tenha esse caráter. 20 (Grifos nossos)

Mais especificamente acerca do dano moral pela inobservância dos deveres inerentes à prestação dos serviços narrados, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PESSOA COM NECESSIDADES ESPECIAIS. AUSÊNCIA DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DA APELADA ACERCA DE DEMANDAS ESPECIAIS NECESSÁRIAS AO TRANSPORTE, MAS POSTERIOR CIÊNCIA INEQUÍVOCA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARCIALMENTE EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1. Ainda que não tenha havido comprovação nos autos acerca da notificação prévia pela Parte Autora acerca de suas necessidades especiais por ocasião da realização da viagem nos termos do disposto no artigo 9º da Resolução 280 da ANAC, cabia à empresa aérea após ciência inequívoca, garantir prioridade de acesso tanto à aeronave quanto em outros deslocamentos, o que não logrou ser demonstrado, bem assim sequer a demandada disponibilizou cadeiras de rodas para locomoção do demandante ou qualquer outro meio vez que se tratava de pessoa com necessidades especiais flagrantes, configurando indubitavelmente a falha na prestação de serviços. 2. Danos morais evidenciados e decorrentes da exposição da Parte Autora à situação de embarço e risco, tudo aliado aos comentários e olhares curiosos dos demais passageiros, haja vista o contexto de constrangimento e falta de autonomia, restando lesado em sua imagem perante usuários e prepostos da companhia aérea ré. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (TJ-RS - AC: 70081882573 RS, Relator: Thais Coutinho de Oliveira, Data de Julgamento: 19/12/2019, Décima Câmara Cível, Data de Publicação: 20/01/2020) (...) (REsp 1758799/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/11/2019, Dje 19/11/2019). (Sem grifos no original).

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C COMINATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - NEGATIVA DE INGRESSO DE PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA EM TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS - PASSE LIVRE - ASSENTOS DISPONÍVEIS - LIMITAÇÃO DE ASSENTOS - MEDIDA INJUSTIFICADA - LEI ESTADUAL - INTERPRETAÇÃO CONFORME A CONSTITUIÇÃO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELAS PASSAGENS - FORMA SIMPLES - OBRIGAÇÃO DE TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS - DESNECESSIDADE. A concessão da gratuidade de transporte, no âmbito do Estado de Minas Gerais, possui regramento próprio, feito pela Lei estadual n. 21.121/2014, que estatui a reserva de apenas dois assentos gratuitos para pessoa com deficiência em transporte intermunicipal. A Constituição Federal garante aos portadores de deficiências físicas o direito de livre circulação e de eliminação de obstáculos, como forma de viabilizar a isonomia e a dignidade da pessoa humana. É mister a interpretação da Lei Estadual que dispõe sobre transporte gratuito de pessoas com deficiência conforme a Constituição, sob pena de se incorrer em violação aos direitos desse grupo. Afigura-se desarrazoada a conduta da empresa de ônibus que, mesmo dispondo de assentos livres em ônibus, nega-se a disponibilizá-los à pessoa com deficiência e seu acompanhante, detentores de passe livre, a ponto de se caracterizar efetiva violação a direitos extrapatrimoniais. É justa a restituição do valor das passagens pagas pela pessoa detentora de passe livre, quando ilícita a cobrança dos valores. A restituição em dobro somente é cabível se demonstrada a má-fé na cobrança. Improcede o pedido de condenação da empresa de ônibus a treinar seus colaboradores para regular atendimento da pessoa com deficiência, quando não se tem notícias de que ocorra desrespeito sistemático a essas pessoas e tendo em vista o caráter sancionatório e didático

²⁰ CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. Responsabilidade por dano não patrimonial e interesse difuso (dano moral coletivo). Revista da Emerj – Escola da Magistratura do Rio de Janeiro, v. 3, n. 9, p. 21-42.



da indenização por danos morais, fixada no caso concreto. (TJ-MG - AC: 10000205748908001 MG, Relator: Octávio de Almeida Neves, Data de Julgamento: 22/07/2021, Câmaras Cíveis / 15ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/07/2021)

Extrai-se que, ao fixar o *quantum* indenizatório, este D. Juízo deve ter em mente, além da compensação pelo notório dano causado a toda coletividade, uma finalidade de punição das rés, de forma que elas se sintam coibidas a evitar a prática de novos atos ilícitos como os narrados nesta exordial.

No que diz respeito a essa finalidade da condenação, a jurisprudência e a doutrina são pacíficas em se referir à função do desestímulo. Cite-se, por todos, nesse ponto, Carlos Alberto Bittar Filho, que diz ser necessária a utilização:

(...) da técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do quantum debeat, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicáveis ao coletivo), como, de acordo com a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato.”²¹

Contudo, o mais importante é o caráter punitivo da indenização por danos morais. Ela é uma sanção de natureza civil por ofensa aos direitos coletivos ou difusos que bem aplicada, vale dizer, firmada em valor capaz de atingir o patrimônio do ofensor, **gera nele um dever de vigilância para que não ocorra novamente!**

Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a reparação por dano moral se justifica em face da presença do interesse público em sua preservação. Trata-se, ademais, de mais um meio para conferir eficácia à tutela de tais interesses.

Nesse ensejo, impende utilizar a teoria do desestímulo, fixando indenização razoável a inibir atitudes similares, pois a condenação em verbas punitivas pune o autor do ato ilícito, o desestimula a repeti-lo e terceiros a copiá-lo.

Portanto, ao Juiz de Direito é dado o direito potestativo de fixar o *quantum* indenizatório devido nas ações judiciais que envolvam interesses coletivos, haja vista a indenização não ter só caráter ressarcitório, pois o que se quer é a prevenção de atos futuros, coibindo atitudes antijurídicas análogas.

Por fim, nesse ponto, lembra-se que na indenização por dano moral coletivo não há que se falar em enriquecimento da vítima ou vítimas, pois o valor da condenação é convertido em benefício da própria comunidade ao ser destinado a projetos para o aprimoramento dos direitos e deveres dos usuários do transporte aéreo.

²¹ Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. 20 Ibid, p. 59.



A conclusão, portanto, é que o denominado dano moral coletivo se constitui em hipótese de condenação em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa aos direitos difusos e coletivos.

Para concluir esse ponto e não dar margem à dúvida a respeito do sentido de dano moral coletivo, vale que tenhamos algumas considerações sobre a questão da relação entre dano moral individual e coletivo.

Há alguma divergência doutrinária em relação à exigência de dor psíquica ou, de modo mais genérico, afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade para caracterização do dano moral coletivo. Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer em face dos mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto.

A verdade é que o caráter marcante do dano moral coletivo não está na verificação de uma espécie de “dor” coletiva, mas na existência do dano coletivo em si! Referir a ofensa a sentimentos coletivos para caracterizar o dano moral coletivo é, sem dúvida, um reflexo, que precisa ser evitado, das discussões sobre a própria noção de dano moral individual.

Mister ponderar que, além de todas as denúncias inseridas em sede de exordial, há uma quantidade massiva de reclamações de consumidores, dentro dos principais portais de reclamação do consumidor brasileiro, como o [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) e [reclame aqui](http://reclameaqui.gov.br), que ilustram a gravidade das condutas contestadas, e perpetradas por todas as companhias aéreas que compõem o polo passivo desta lide (DOC. 10 a DOC 20).

Assim, por tudo que fora salientado, é possível observar que a parte ré praticou diversos atos ilícitos, os quais causaram danos diretos a seus consumidores e a toda sociedade, devendo ser condenadas a repará-los em valor não inferior a **R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais) a cada Réu**, nos termos do que dispõe os arts. 186 e 927 do Código Civil, bem como art. 5º Constituição Federal, e demais regramentos aplicáveis.

5. DA TUTELA ANTECIPADA

A previsão de medidas liminares, para tutela de direitos ameaçados de dano irreparável ou de difícil reparação, não é mera faculdade do legislador, mas decorrência necessária da garantia constitucional de ação. Do contrário, submeter tais direitos ao procedimento previsto para as demais ações seria, portanto, obstar sua efetiva defesa em juízo.

Há que se ressaltar que está implícita na garantia constitucional de acesso ao Judiciário, a tutela efetiva do direito violado ou ameaçado, com as medidas necessárias à realização dessa tutela, a serem tomadas em tempo razoável.

O art. 300 do Código de Processo Civil preconiza a possibilidade de concessão da tutela de urgência quando presentes elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. *In verbis*:



Art. 300. 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.

§ 1º Para a concessão da tutela de urgência, o juiz pode, conforme o caso, exigir caução real ou fidejussória idônea para ressarcir os danos que a outra parte possa vir a sofrer, podendo a caução ser dispensada se a parte economicamente hipossuficiente não puder oferecê-la.

§ 2º A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia.

§ 3º A tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão. (Sem grifos no original).

A **probabilidade do direito** foi amplamente demonstrada ao longo da presente petição, sendo apresentados inúmeros elementos probatórios que evidenciam e comprovam a ocorrência de atos ilícitos e que acarretam graves consequências a sociedade, atentando aos preceitos consumeristas do ordenamento jurídico pátrio, conforme detalhadamente exposto. Neste sentido tem-se que:

Restou devidamente comprovada a ocorrência perene e concreta da cobrança de valores adicionais para a marcação de assentos, havendo provas concretas da venda de assentos por taxas adicionais, inúmeros relatos e denúncias de indisponibilidade de assentos preferenciais para aqueles que possuem necessidades especiais, ante a comercialização para os demais passageiros, observando-se que essa violação não ofendem apenas o direito à igualdade, mas obstrui o direito de ir e vir, e da dignidade da pessoa humana.

O **perigo de dano**, por sua vez, resta configurado diante do risco à segurança coletiva, especialmente, em emergências, a venda de assentos prioritários pode dificultar a evacuação rápida e segura da aeronave. Se os passageiros estiverem dispersos em assentos aleatórios, evidentemente difícil coordenar a evacuação e garantir que todos saiam com segurança. Além de ameaçar a obstrução de realizar viagens aéreas, de suma importância em um mundo globalizado, que pode acarretar inúmeras pessoas a deixarem de realizar viagens por essa inobservância, além das impossibilidades financeiras por todos os gastos que exigem, não só a compra da passagem, mas o deslocamento para aeroporto, aquisição de alimentos, pagamento para despacho de bagagem, compra de assentos, dentre tantos outros.

O perigo de dano está consumado pela imposição de barreiras para que os consumidores possam realizar viagens aéreas, que é primordial pela sua rapidez em um mundo globalizado – especialmente no Brasil, país com enormes índices de desigualdade social e de tamanho continental. Razão que essas imposições dessas companhias aéreas, cada vez mais, impedem o deslocamento aéreo dos cidadãos.

Nestes termos, por restar devidamente preenchidos os requisitos estabelecidos no art. 300 do CPC, requer o deferimento de tutela de urgência, para que seja concedida medida liminar *inaudita altera pars*, para que:

- 1) Ocorra a cessação da cobrança extra pela escolha de assentos;
- 2) Seja concedido aos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores o direito de assentar nas primeiras fileiras da aeronave, sem qualquer custo ou condição;



3) Ocorra a cessação da cobrança realizada pela terceira Requerida, concernente ao “Embarque Premium LATAM”, que concede ao consumidor prioridade no embarque e garantia de que sua bagagem de mão seja acomodada no interior da cabine da aeronave;

4) Que as outras companhias aéreas, Primeira e Segunda Requeridas, se abstenham de promover a cobrança por serviços análogos à prioridade do embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da cabine, consoante indicado no item anterior.

6. DOS PEDIDOS

Por todo o exposto, requer:

- A) A designação de audiência de conciliação, nos termos do artigo 334 do CPC/2015;
- B) Sejam as Rés citadas, na pessoa de seu representante legal, para tomar ciência da presente demanda e, querendo, contestar a ação, alertando-lhes sobre os efeitos da revelia;
- C) Seja deferido o pedido de tutela de urgência, ante a reunião dos elementos autorizadores do art. 300 do CPC, para que:

1. as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para todos aqueles indivíduos que sejam detentores de necessidades especiais, ou menores desacompanhados dos seus genitores, sob pena de multa diária por descumprimento, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório à dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

2. a terceira requerida cesse o serviço de “Embarque Premium LATAM”, que concede ao consumidor prioridade no embarque e garantia de que sua bagagem de mão seja acomodada no interior da cabine da aeronave, considerando que tal serviço deve ser disponibilizado a todos os passageiros por se tratar de um serviço essencial ao transporte aéreo, sob pena de multa diária por descumprimento, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório à dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

3. a primeira e segunda Requeridas, se abstenham de promover a cobrança por serviços análogos à prioridade do embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, consoante indicado no item anterior, considerando que tal serviço deve



ser disponibilizado a todos os passageiros por se tratar de um serviço essencial ao transporte aéreo, sob pena de multa diária por descumprimento, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório à dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

D) Sejam, ao final, confirmados os pedidos de tutela de urgência, de forma que sejam julgados PROCEDENTES **todos os pedidos formulados pela parte autora**, reconhecendo a gravidade da transmissão/comercialização dos assentos em viagens aéreas, expostos ao longo da exordial, **cessando o acréscimo pecuniário pela escolha de assentos**, bem como **garantindo gratuitamente aos portadores de necessidades especiais e** menores desacompanhados dos genitores o direito de assentar nas primeiras fileiras da aeronave, e, ainda, a **vedação à cobrança de tarifas para prioridades no embarque** com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave para todos os passageiros, por se tratar de um serviço essencial ao transporte aéreo;

E) Seja julgado PROCEDENTE o pedido para reconhecer a ilegalidade da venda dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, **declarando a nulidade de tais cobranças, bem como determinando a devolução direta aos consumidores que foram cobrados indevidamente** pelos serviços descritos, sob pena de multa diária por descumprimento, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

F) Pugna-se, ainda, que havendo o trânsito em julgado, com decisão de **MÉRITO PROCEDENTE**, **seja determinado que as rés comuniquem a todos os seus clientes que adquiriram passagem aérea desde 01.06.2018**, por SMS/e-mail, sobre a referida condenação, informando-os sobre seus direitos e a forma de devolução das tarifas, com a devida comprovação nos autos, sob pena de multa diária, em valor não inferior a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

G) Que as Rés sejam condenadas a pagarem indenização pelos danos morais coletivos, em valor a ser fixado por Vossa Excelência, o qual se sugere o importe de **R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais)** a cada Ré, cujo montante deverá ser corrigido monetariamente e acrescido dos juros legais, até o efetivo pagamento e destinado ao FEPDC e ao autor, para realização de projetos destinados ao aprimoramento dos direitos e deveres dos usuários do transporte aéreo;

H) Requer a isenção do pagamento de custas judiciais *latu sensu*, nos termos do art. 18 da LACP e art. 87 do CDC;

I) Requer a intimação do ilustre representante do Ministério Público do estado de Minas Gerais, para acompanhar o feito na condição de *custos legis*, nos termos do art. 92 do CDC;



- J) Requer a intimação do ilustre representante do Ministério Público do estado de Minas Gerais (MPMG), para que apresente cópia do inquérito/processo administrativo movido em face inquérito instaurado em relação à empresa aérea Azul Linhas Aéreas (Requerida 01);
- K) Requer seja publicado edital no órgão oficial, nos termos do art. 94 do CDC, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes;
- L) Requer seja aplicada a inversão do ônus probatório no caso em tela, considerando o disposto art. 6º, VIII do CDC e §1º, do art. 373, do CPC, especialmente, que seja colacionado documento comprobatório do número de passageiros que viajaram nos últimos cinco anos, com a devida identificação de quantos realizaram os pagamentos das referidas taxas, bem como o valor médio de cada operação, e, ainda, quanto as taxas representam na lucratividade do serviço aeronáutico, sob pena de multa diária, em valor não inferior a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;
- M) Requer seja a Ré condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios à base de 20% sobre o valor da causa e demais cominações legais.

Por fim, pugna para que todas as intimações e notificações sejam direcionadas exclusivamente à Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG Nº 84.841, sob pena de nulidade de todos os atos processuais.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Dá-se à causa o valor de R\$30.000.000 (trinta milhões de reais).

Nestes termos, pede-se deferimento.

Belo Horizonte, 30 de maio de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

GUILHERME COELHO VAZ
OAB/MG 222.865



ESTATUTO DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA
Aprovado em assembleia geral realizada em 26/09/2018

CÓPIA



TÍTULO I
DA DENOMINAÇÃO, SEDE, DURAÇÃO E FINS

CAPÍTULO I
DA DENOMINAÇÃO, SEDE E DURAÇÃO

Art. 1º O Instituto Defesa Coletiva é uma associação, pessoa jurídica de direito privado, sem fins econômicos, com autonomia administrativa e financeira, com sede e foro na cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Av. Brasil, nº 1438, sala 1202, Bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte – MG, CEP: 30140-003, com duração indeterminada, reger-se-á pelo presente estatuto e legislação pertinente.

CAPÍTULO II
DOS FINS

Art. 2º O Instituto Defesa Coletiva tem os seguintes objetivos voltados à promoção de atividades e finalidades de relevância pública e social:

I – defender coletivamente os interesses e os direitos dos consumidores em todo o território nacional, a economia popular, a ordem econômica, o meio ambiente, as garantias e os direitos fundamentais da cidadania;

II - contribuir para o equilíbrio nas relações de consumo, por meio da maior conscientização e participação do consumidor e do maior acesso à justiça;

III – apoiar as associações do terceiro setor na estrutura e independência financeira, na obtenção de créditos, bem como, intermediações, como pessoas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras;

IV- contribuir para a implementação e aprimoramento da legislação de defesa do consumidor e com a repressão ao abuso do poder econômico e matérias correlatas;

V – contribuir para a preservação, conservação e educação ambiental, objetivando o bem estar social, o desenvolvimento humano e o desenvolvimento econômico sustentável;

VI - fortalecer as associações da sociedade civil buscando o aperfeiçoamento da prática e desenvolvimento científico do processo coletivo no Brasil, em especial a atuação das entidades civis nas ações coletivas para defesa dos consumidores e outras áreas de cidadania em todo o território nacional;



VII - promover o voluntariado relacionado aos seus objetivos sociais;

VIII – fomentar ações e iniciativas culturais com o objetivo de conscientizar e promover os direitos e a defesa dos consumidores;

IX – incentivar e promover a educação do crédito responsável, medidas e ações preventivas contra o superendividamento com foco na informação e conscientização dos consumidores;

X – promover a assistência social, em especial a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais;

XI – favorecer o direito à saúde dos cidadãos;

XII - prevenir e combater a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

Art. 3º Para cumprir seus objetivos poderão ser desenvolvidas as seguintes atividades:

I - informar e orientar o consumidor sobre os produtos, serviços e todos os demais aspectos envolvidos nas relações de consumo, incluindo legislação, regulamentação, fiscalização e pesquisas de preço;

II - realizar testes comparativos entre produtos e serviços oferecidos ao consumidor brasileiro e pesquisas técnicas e científicas para certificar a qualidade e segurança de produtos;

III - atuar junto aos poderes públicos visando o aperfeiçoamento da legislação e das normas de fiscalização e demais procedimentos de defesa do consumidor, bem como o cumprimento das leis de defesa do consumidor e normas em vigor;

IV - atuar junto a instituições privadas, visando o aperfeiçoamento das normas técnicas e dos procedimentos relativos ao fornecimento de produtos e serviços;

V - promover estudos, pesquisas e eventos relacionados com as relações de consumo, a qualidade de produtos e serviços e a defesa do consumidor;

VI - promover o intercâmbio de conhecimento técnico e científico e de capacitação profissional com técnicos de reconhecida capacidade e entidades do Brasil e no Exterior;

VII - publicar apostilas, cartilhas, periódicos, livros e afins com o objetivo de incentivar e difundir a defesa do consumidor, o processo coletivo no Brasil, a educação ambiental e o consumo sustentável;

VIII - realizar palestras, oficinas, peças teatrais, documentários, filmes, seminários, audiências públicas para a promoção dos direitos do consumidor e dos direitos ambientais;

2



IX- desenvolver projetos relacionados ao orçamento doméstico familiar e conscientização do consumo sustentável visando abordar o problema social do superendividamento;

X- atuar judicial e extrajudicialmente, em defesa do consumidor ou cidadão, associado ou não, coletiva ou individualmente, na defesa referente aos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos;

XI- implementar projetos para a proteção dos consumidores idosos e/ ou hipossuficientes e à educação ao crédito consciente, bem como ao aprimoramento e instrumentalização do laboratório prático entre Procon's, Defensoria Pública e Ministério Público;

XII - desenvolver projeto para fomentar a defesa do consumidor com criação de escolas, cursos profissionalizantes, curso de graduação, pós-graduação, bem como, incentivar o estudo científico, ou qualquer campo acadêmico, que objetiva estudar os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, principalmente para o desenvolvimento do estudo sobre o código de defesa do consumidor e a tutela coletiva.

XIII - desenvolver ações com vistas a proteção conservação e preservação de áreas naturais utilização racional dos recursos naturais, recuperação de áreas degradadas;

XIV - sensibilizar a sociedade e suas instituições para a observância dos princípios e das recomendações da Agenda 21 Global;

XV - desenvolver campanha de educação, divulgação, conscientização, realização de eventos e audiências públicas sobre assuntos para a proteção do consumidor/cidadão;

Parágrafo único: No desenvolvimento de suas atividades e projetos, o Instituto Defesa Coletiva não fará qualquer distinção de raça, cor, sexo, credo político ou religioso.

Art. 4º Para os fins do art. 2º e do art. 3º, a dedicação objetivos e atividades neles previstos configura-se mediante a execução direta de projetos, programas, planos de ações correlatas, por meio da doação ou recebimento de recursos físicos, humanos e financeiro ou por meio de prestação de serviços e/ou parceria com outras associações, sem fins lucrativos, setor público e do setor privado.

Art. 5º O Instituto Defesa Coletiva poderá desenvolver atividades e projetos no território nacional, bem como estabelecer parcerias com outras instituições e associações congêneres em conformidade com seus princípios.

Parágrafo único: O Instituto Defesa Coletiva poderá abrir filiais para o desenvolvimento de seus objetivos institucionais em todo o território nacional.



TÍTULO II DOS ASSOCIADOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º O Instituto Defesa Coletiva será constituído por um número ilimitado de associados distribuídos em 4 (quatro) categorias:

I - Associado Fundador: pessoa física presente na Assembleia de constituição;

II - Associado Pleno: pessoa física convidada para participar do quadro de associados;

III – Associado Básico: pessoa física ou jurídica que se associa ao Instituto, por qualquer meio de comunicação, mediante assinatura da proposta de associação;

IV – Associado Conselheiro: pessoa física convidada para participar do quadro de associados e que pode compor o Conselho Fiscal, Conselho Consultivo ou Conselho Científico.

Art. 7º As pessoas jurídicas participantes do quadro de associado far-se-ão representar nas Assembleias por um delegado credenciado.

Parágrafo único: Os associados fundadores e plenos, nos termos deste estatuto, possuem direito à um voto em assembleia.

CAPÍTULO II DA ADMISSÃO DO ASSOCIADO

Art. 8º Para admissão como associado o convite será realizado pelo (a) Diretor (a) Executivo ou pelo (a) Presidente do Comitê Técnico.

TÍTULO III DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSOCIADOS

CAPÍTULO I DOS DIREITOS

Art. 9º São direitos dos associados:

4



- I - fazer à Diretoria do Instituto, por escrito, sugestões para o melhor desenvolvimento do trabalho;
- II – informar, por escrito, ao (a) Diretor (a) Executivo os atos que julguem não estar de acordo com o estatuto;
- III - participar das Assembleias Gerais;
- IV - direito a voz, a voto e a ser votado para os cargos da diretoria e do conselho fiscal, para o associado fundador e associado pleno, conforme previsto neste estatuto, desde que em dia com suas obrigações sociais;
- V – direito a voz e a ser votado para os cargos de associado conselheiro, conforme previsto neste estatuto, desde que em dia com suas obrigações sociais;
- VI - direito a voz, para o associado básico, conforme previsto neste estatuto, desde que em dia com suas obrigações sociais;
- VII- se demitir voluntariamente do quadro de associados.

CAPÍTULO II DOS DEVERES

Art. 10. São deveres dos associados:

- I - prestigiar e defender o Instituto Defesa Coletiva, lutando pelo seu engrandecimento;
- II - trabalhar em prol dos objetivos, respeitando os dispositivos estatutários, missão, valores, propósito essencial e regimento interno.
- III - comparecer às assembleias gerais;
- IV - satisfazer pontualmente os compromissos que contraiu com o Instituto Defesa Coletiva, inclusive mensalidades;
- V - participar das atividades sociais e culturais.

TÍTULO IV DAS PENALIDADES

CAPÍTULO I ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO E EXCLUSÃO DOS ASSOCIADOS

Art. 11. Os associados estão sujeitos às seguintes penalidades:

- I - advertência por escrito:



a) será advertido por escrito o associado que desrespeitar o disposto neste estatuto, as normas internas ou determinações da diretoria;

II - suspensão:

b) será suspenso o associado que após advertência, reincidir na prática e atitudes incompatíveis com o disposto neste Estatuto, com as normas internas;

III - exclusão:

c) a exclusão do quadro de associado ocorrerá por motivo de justa causa e por abandono de suas funções e responsabilidades.

Art. 12. Para demissão espontânea do associado, basta ao mesmo encaminhar a sua solicitação do afastamento temporário ou definitivo, através de uma correspondência, dirigida à Diretoria Executiva do Instituto Defesa Coletiva ou pelo (a) Presidente do Comitê Técnico.

CAPÍTULO II EXCLUSÃO DOS ASSOCIADOS

Art. 13. Qualquer associado que tiver conhecimento de fato que desrespeitar o disposto neste Estatuto, as normas internas assim como aqueles cujas atitudes sejam incompatíveis com a imagem da associação deve comunicar à Diretoria o fato sob pena de advertência.

Parágrafo único: Para efeito do disposto no artigo 11, cabe ao (a) Diretor (a) Executivo (a), a deliberação sobre qual penalidade melhor se aplica ao caso concreto, assim como a delimitação do motivo da justa causa aplicável ao caso.

Art. 14. Fica definido como justa causa de exclusão, para fins da caracterização da falta grave:

I – não comparecer, sem justificativas, a 03 (três) assembleias gerais consecutivas ou 05 (cinco) alternadas no período de um exercício social;

II – a condenação penal em segunda instância;

III – descumprir as normas previstas no estatuto e regimento interno.

IV - abandono de suas funções e responsabilidades pelo período igual ou superior à 15 (quinze) dias sem justificativa prévia.

CAPÍTULO III DOS RECURSOS E PRAZOS



Art.15. Das penalidades aplicadas aos associados caberá recurso por escrito e fundamentado, no prazo de 3 (três) dias, contados a partir da publicação da exclusão.

Art.16. O recurso será encaminhado ao (a) Diretor (a) Executivo (a) e submetido para à deliberação da Diretoria no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 17. O associado excluído ou que pedir seu afastamento, poderá solicitar o seu retorno ao quadro de associado, após 3 (três) anos de afastamento, podendo a Assembleia deliberar depois de decorridos três anos (3) sobre o retorno quando provocada.

Art.18. Quando o associado excluído estiver lotado em projetos ou programas as suas obrigações de participação não serão mantidas.

TITULO V DA ADMINISTRAÇÃO E DO CONTROLE INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. A administração do Instituto Defesa Coletiva constituir-se-á dos seguintes órgãos:

- I - Assembleia Geral;
- II – Diretoria;
- III – Conselho Fiscal.

Art. 20. Os membros da diretoria podem ser remunerados pelos exercícios de suas funções.

Art. 21. Os membros do Conselho Fiscal não são remunerados, sob qualquer forma, suas atuações são gratuitas, podem ser ressarcidos das despesas efetuadas em função de suas atividades.

CAPÍTULO II DA ASSEMBLEIA GERAL

Art. 22 A Assembleia Geral será o órgão soberano de deliberação, se constituirá entre os associados em pleno gozo de seus direitos estatutários.

Art. 23 Compete privativamente à Assembleia Geral:

- I - eleger a Diretoria e Conselho Fiscal;
- II - destituir membros da Diretoria e do Conselho Fiscal;



- III – deliberar sobre os casos omissos;
- IV - apreciar e aprovar a prestação de contas e o relatório sobre o exercício, após parecer do Conselho Fiscal, deliberando livremente sobre os mesmos;
- V - alterar o presente estatuto e deliberar sobre a dissolução do instituto;
- VI - discutir e deliberar sobre os quaisquer assuntos de interesse do Instituto Defesa Coletiva para os quais for convocada;
- VII - eleger de quatro em quatro anos a Diretoria e Conselho Fiscal ou em caso de vacância para o término do período do mandato original;
- VIII – indicar ou eleger o (a) Presidente do Comitê Técnico com qualificação, experiência e competência profissional comprovada, caso a Diretoria não faça a indicação;
- IX – deliberar sobre o recurso do associado excluído.

Parágrafo único. Para as deliberações a que se referem os incisos II e V deste artigo é exigido deliberação 2/3 (dois terços) dos presentes na assembleia especialmente convocada para esse fim.

Art. 24. Competirá à Assembleia Geral Ordinária:

- I - apreciar a prestação de contas e o relatório sobre o exercício, após parecer do Conselho Fiscal, deliberando livremente sobre os mesmos.

Art. 25. Competirá extraordinariamente à Assembleia Geral, quando prévia e especialmente convocada por quem puder fazê-lo:

- I - eleger a Diretoria e Conselho Fiscal;
- II - destituir membros da Diretoria e do Conselho Fiscal;
- III – deliberar sobre os casos omissos;
- IV - alterar o presente estatuto e deliberar sobre a dissolução do instituto;
- V - discutir e deliberar sobre os quaisquer assuntos de interesse do Instituto Defesa Coletiva para os quais for convocada;
- VI - eleger de quatro em quatro anos a Diretoria e Conselho Fiscal ou em caso de vacância para o término do período do mandato original;
- VII – deliberar sobre o recurso do associado excluído;
- VIII – indicar ou eleger o (a) Presidente do Comitê Técnico com qualificação, experiência e competência profissional comprovada, caso a Diretoria não faça a indicação.

Art. 26. As convocações dos membros para Assembleia Geral serão feitas pelo (a) Diretor (a) Executivo (a), com antecedência de 5 (cinco) dias, através de e-mail, circular no mural do Instituto ou através de edital em jornal de livre circulação ficando a seu critério a escolha.

§ 1º Nas convocações constarão o dia, a hora e o local da reunião, bem como os assuntos que serão tratados na Assembleia.



§ 2º É garantido o direito a um quinto dos associados com direito a voto de convocar e promover a assembleia geral.

§ 3º Quando a Assembleia Geral for convocada pelos associados, as deliberações tomadas só serão válidas se o número de participantes da mesma não for inferior ao número de assinaturas contidas na solicitação.

§ 4º O Conselho Fiscal está autorizado convocar a Assembleia Geral para deliberar sobre assuntos de sua competência, com requerimento dirigido ao (a) Diretor (a) Executivo (a) que deverá seguir o procedimento previsto para a convocação.

Art. 27. A Assembleia Geral compor-se-á de todos os associados e será presidida pelo (a) Diretor (a) Executivo (a).

Paragrafo único: O direito a voz, voto e ser votado em assembleia geral será de acordo com a categoria a que esteja vinculado o associado.

Art. 28. A Assembleia Geral reunir-se-á, ordinariamente na primeira quinzena do mês de abril de cada ano e, extraordinariamente, quando convocada pelo (a) Diretor (a) Executivo (a).

Art. 29. A Assembleia Geral, em qualquer hipótese, deliberará em primeira convocação, com número de associados correspondentes à metade e mais um dos associados, em pleno gozo dos direitos sociais, e, em segunda, uma hora mais tarde com qualquer número (quórum de instalação).

Art. 30. Na Assembleia Geral, ressalvadas as exceções previstas neste estatuto, as decisões serão tomadas pela maioria simples dos presentes (quórum de aprovação).

Art. 31. A seção de uma Assembleia, uma vez instalada, poderá ter suas atividades prorrogadas para outra data, caso seja necessário, sem nova convocação, bastando apenas à aprovação dos presentes.

CAPÍTULO III DA DIRETORIA

Art. 32. A Diretoria é constituída por 03 (três) membros, com mandato de quatro (4) anos, para o exercício dos seguintes cargos, sendo permitida a reeleição:

- I – Diretor (a) Executivo (a);
- II – Diretor (a) Econômico;
- III – Diretor (a) de Relações Institucionais.



Parágrafo único: A Diretoria se reunirá ordinariamente uma vez a cada trimestre, e extraordinariamente sempre que necessário.

Art. 33. Compete a Diretoria:

- I - administrar o Instituto Defesa Coletiva;
- II – elaborar e aprovar o regimento interno, em conjunto com o (a) Presidente do Comitê Técnico;
- III - cumprir e fazer cumprir o Estatuto e o Regimento Interno, bem como as Resoluções e Deliberações das Assembleias Gerais, Conselho Fiscal, Conselho Científico e Comitê Técnico, zelando pelos interesses do Instituto Defesa Coletiva;
- IV – deliberar sobre o recurso de exclusão de associados.
- V - buscar parcerias em nome do Instituto Defesa Coletiva necessárias para o desenvolvimento dos projetos coordenados por este, em território nacional e internacional;
- III - promover os atos necessários à arrecadação das receitas e coordenar as ações comerciais conjuntamente com o (a) Presidente do Comitê Técnico.

Art. 34. A Diretoria será auxiliada pelo (a) Presidente do Comitê Técnico coordenado por profissional com qualificação e competência comprovada cabendo desempenhar as funções administrativas, gerencial, e operacional dos projetos e atividades do Instituto Defesa Coletiva.

Art. 35. Compete ao (a) Diretor (a) Executivo (a):

I- Isoladamente:

- a) representar judicial e extrajudicialmente (ativa e passivamente) o Instituto Defesa Coletiva, podendo outorgar procurações;
- b) convocar e presidir reuniões e assembleias;
- c) ordenar, autorizar despesas e praticar atos de gestão de recursos orçamentários necessários as atividades desenvolvidas em todos os projetos e atividades ligadas aos objetivos sociais;
- d) representar o Instituto em viagens, reuniões, audiências públicas, congressos e eventos;
- e) zelar pela contabilidade e administração da área financeira, podendo contar com o suporte técnico de terceiros;
- f) elaborar o relatório anual dos projetos e atividades desenvolvidas e a prestação de contas e apresentar para a assembleia geral juntamente com o parecer do Conselho Fiscal;
- g) pagar as despesas do Instituto Defesa Coletiva;
- h) convocar os demais membros da Diretoria para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- i) zelar pelo patrimônio mantendo em ordem o respectivo inventário;

II - Em conjunto com o (a) Presidente do Conselho Técnico:

- a) fiscalizar os pagamentos, compras, projetos, contratações e acompanhamento da DRE;



- b) traçar políticas e diretrizes de ação do Instituto, objetivando a realização dos objetivos sociais;
- c) aprovar o plano operacional, orçamento e a prestação de contas;
- d) executar as diretrizes propostas pelo Comitê Técnico e dar seguimento às decisões administrativas que envolvam a utilização de recursos humanos, materiais e financeiros do Instituto;
- e) convidar e excluir membros do Conselho Científico e Conselho Consultivo;
- f) convidar pessoas para compor a categoria de associado pleno e associado conselheiro;
- g) contratar e demitir os colaboradores conforme indicação e deliberação do (a) Presidente do Comitê Técnico.

Art. 36. Compete ao (a) Diretor (a) Econômico:

- I – manter sob sua guarda os livros do Instituto Defesa Coletiva;
- II – substituir o (a) Diretor (a) Executivo (a) em todas as suas competências e atribuições em caso de impedimento do exercício do cargo;
- IV - aconselhar a diretoria e o comitê técnico em decisões econômicas que influenciam o planejamento estratégico do Instituto e nas questões econômicas (investimento, aplicações e etc.)

Art. 37. Compete ao Diretor (a) de Relações Institucionais:

- I – planejar, executar e ampliar ações de influência e promoção do Instituto, estabelecendo contato com entidades governamentais, não governamentais, públicas e privadas e com as demais associações de defesa dos consumidores;
- II - organizar eventos, congressos, cursos e buscar parcerias;
- III - cooperar em conjunto com o (a) Presidente do Comitê Técnico e com o (a) a Diretor (a) Executivo (a) na realização de acordos judiciais e negociações;
- IV - substituir o (a) Diretor (a) Executivo (a) em viagens, reuniões, audiências públicas, congressos e eventos e em todas as suas competências e atribuições em caso de impedimento do exercício do cargo.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO FISCAL

Art. 38. O Conselho Fiscal é composto por 3 (três) membros, para exercício de mandato de 4 (quatro) anos, com direito a reeleição.

Art. 39. Compete ao Conselho Fiscal:

- I - opinar sobre balanços e relatórios de desempenho Financeiro e contábil, emitindo pareceres para aprovação da Assembleia Geral;



II - opinar sobre operações patrimoniais realizadas, caso seja consultado, emitindo pareceres para a Assembleia Geral;

III - convocar extraordinariamente a Assembleia para deliberar sobre os assuntos de sua competência, com requerimento dirigido ao (a) Diretor (a) Executivo (a).

IV- aprovar e fiscalizar as contas da instituição;

Art. 40. O Conselho Fiscal reunir-se-á, ordinariamente, na primeira quinzena do mês de abril de cada ano e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Art. 41. O Conselho Fiscal pode sugerir ao (a) Diretor (a) Executivo (a) a contratação de serviços de terceiros para realizar auditorias e fornecer relatórios de avaliação dos programas e projetos.

§1º A eleição do Presidente e do Secretário do Conselho Fiscal será realizada internamente entre seus membros.

§2º: As deliberações se darão pela maioria simples dos presentes, cabendo ao Presidente do Conselho Fiscal o voto de qualidade, em caso de empate.

TITULO VI DOS ÓRGÃOS DE APOIO

Art. 42. O Instituto Defesa Coletiva terá 3 (três) órgãos de apoio: I – Comitê Técnico; II - Conselho Científico; III – Conselho Consultivo.

Parágrafo único: As atividades do Comitê Técnico, do Conselho Científico e do Conselho Consultivo poderão ser disciplinadas no regimento interno.

Art. 43. Os membros do Conselho Científico e do Conselho Consultivo serão voluntários, mas poderão ser remunerados por projetos, nos termos do regimento interno. O mandato é por tempo indeterminado.

CAPÍTULO I DO CÔMITE TÉCNICO

Art. 44. O Instituto Defesa Coletiva terá um Comitê Técnico formado por até 20 (vinte) pessoas de notável saber sobre os objetivos institucionais, especialmente convidadas pela Diretoria em conjunto com o Presidente Comitê Técnico para integrar esse Conselho para exercício de mandato de 4 (quatro) anos.



Art. 45. Compete ao Comitê Técnico o planejamento, coordenação e execução dos projetos e atividades do Instituto.

§1º A indicação do (a) Presidente será realizada pelo (a) Diretor Executiva (a) ou pela assembleia geral.

§2º As deliberações se darão pela maioria simples dos presentes, cabendo ao (a) Presidente o voto de qualidade, em caso de empate.

§3º Os membros do Comitê Técnico poderão ser remunerados pelos exercícios de suas funções.

Art. 46. Compete ao (a) Presidente do Comitê técnico:

I – isoladamente:

- a) realizar a gestão e monitoramento dos projetos do Instituto;
- b) elaborar, criar, sugerir, revisar e fiscalizar os projetos e os prazos e a execução;
- c) planejar, executar e ampliar ações de influência e promoção do Instituto, estabelecendo contato com entidades governamentais, não governamentais, públicas e privadas e com as demais associações de defesa dos consumidores.
- d) organizar eventos, congressos, cursos e buscar parcerias.
- e) cooperar em conjunto com o (a) Diretor (a) Executivo (a) e com o (a) Diretor (a) de Relações Institucionais na realização de acordos judiciais e negociações.
- f) selecionar, admitir e demitir os colaboradores necessários a execução dos projetos e atividades, encaminhando as informações para o Diretor (a) Executivo (a) para as formalizações necessárias.
- g) supervisionar o trabalho do (a) Diretor Executivo (a), auxiliando nas composições de acordos e autocomposição.
- h) contribuir para a instauração do processo eleitoral;
- i) convidar pessoas para compor a categoria de associado pleno e associado conselheiro;
- j) ordenar despesas e praticar atos de gestão de recursos orçamentários e superintender as atividades desenvolvidas em todos os projetos e atividades ligadas aos objetivos estratégicos.
- l) representar o Instituto em audiências públicas, reuniões, entrevistas e eventos;
- m) ministrar cursos, congressos e palestras
- n) convidar pessoas para a composição do Conselho Científico, Conselho Consultivo e do Comitê Técnico;
- o) propor a criação e a dissolução se for o caso de câmaras setoriais e indicar seus coordenadores;

II – em conjunto com o (a) Diretor (a) Executiva (a):

- a) fiscalizar os pagamentos, compras, projetos, contratações e acompanhamento da DRE;



- b) traçar políticas e diretrizes de ação do Instituto, objetivando a realização dos objetivos sociais;
- c) aprovar o plano operacional, orçamento e a prestação de contas;
- d) executar as diretrizes propostas pelo Comitê Técnico e dar seguimento às decisões administrativas que envolvam a utilização de recursos humanos, materiais e financeiros do Instituto;
- e) aprovar projetos até o limite de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) cada. Valor superior à R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) deverá ser aprovado pela assembleia;
- f) fazer o fluxograma de aprovação de projetos – deve ser incluído no regimento interno, sistemática de aprovação;
- g) convidar e excluir membros do Conselho Científico e do Conselho Consultivo.

CAPÍTULO I DO CONSELHO CIENTÍFICO

Art. 47. É função do Conselho Científico emitir pareceres científicos, realizar estudos, pesquisas, cursos, publicação de livros e artigos, palestras, a fim de promover os objetivos do Instituto.

Parágrafo único: O Conselho científico é formado por um número ilimitado de membros.

CAPÍTULO I DO CONSELHO CONSULTIVO

Art. 48. O Instituto Defesa Coletiva poderá contar com um Conselho Consultivo para prestar assessoria à diretoria executiva com relação às orientações políticas e programáticas definidas pela assembleia, bem como, orientar no cumprimento do estatuto social.

Art. 49. O Conselho Consultivo, formado por até 10 (dez) pessoas de notável saber sobre os objetivos institucionais.

DO PROCESSO ELETIVO

Art. 50. A eleição ocorrerá em Assembleia Geral de acordo com as regras do estatuto e regimento interno.

Parágrafo único: Em caso de vacância, a assembleia pode ser convocada para a composição apenas da (s) vagas existentes, sendo em qualquer caso o mandato do novo membro igual ao prazo do mandato anterior.



Art. 51. Qualquer associado fundador pode se candidatar para a composição da Diretoria e do Conselho Fiscal na própria Assembleia, não sendo necessária inscrição prévia.

Parágrafo único: O associado pleno ou conselheiro pode se candidatar para a composição do Conselho Fiscal na própria Assembleia, não sendo necessária inscrição prévia.

TITULO VII DAS RECEITAS, DAS DESPESAS E DO PATRIMÔNIO

Art. 52. A escrituração será realizada de acordo com os princípios fundamentais de contabilidade e com as Normas Brasileiras de Contabilidade.

Art. 53. O Instituto Defesa Coletiva não distribui entre os seus sócios ou associados, conselheiros, diretores, empregados, doadores ou terceiros eventuais resultados, sobras, excedentes operacionais, brutos ou líquidos, dividendos, isenções de qualquer natureza, participações ou parcelas do seu patrimônio, auferidos mediante o exercício de suas atividades, e os aplica integralmente na consecução do respectivo objeto social, de forma imediata ou por meio da constituição de fundo patrimonial ou fundo de reserva.

CAPITULO I DAS RECEITAS

Art. 54. São receitas do Instituto Defesa Coletiva:

- I - contribuições de pessoas físicas e jurídicas;
- II - criação e administração de franquias;
- III - usufruto que lhe forem conferidos;
- IV - dotações, subvenções, termo de colaboração, termo de fomento, convênios firmados com União, Estados e Municípios ou através de órgãos públicos da administração direta e indireta e empresas privadas;
- V - rendas em seu favor constituído por terceiros;
- VI - rendimentos de imóveis próprios ou de terceiros;
- VII - juros bancários e outras receitas financeiras;
- VIII - captação de incentivos fiscais e patrocínios;
- IX - receitas sobre direitos autorais, desenvolvimento e licenciamento de marcas;
- X - resultado de comercialização de produtos;
- XI - prestação de serviços de publicidade, consultoria e assessoria, palestras, promoção de eventos em geral;
- XII - contribuições dos associados (mensalidades ou anuidades);
- XIII - recebimento de doações, legados e heranças;



- XIV - importação e exportação de roupas e acessórios de vestuário em geral, jornais, revistas, livros (impressos e digitais), CDs, canecas, artigos esportivos, artigos de decoração, brinquedos, jogos;
- XV - recursos estrangeiros;
- XVI – bazares e eventos beneficentes;
- XVII - Industrialização, comercialização (inclusive e-commerce);
- XVIII- participação em sociedades como sócia, quotista ou acionista.

Art. 55. O Instituto Defesa Coletiva poderá constituir um fundo de apoio a Defesa do Direito do Consumidor, regulamentado conforme legislação pertinente.

CAPITULO II DO PATRIMÔNIO

Art. 56. O patrimônio compor-se-á dos bens móveis e imóveis a ela pertencentes, ou que vierem a ser adquiridos por compra, doação ou legado, contribuições, donativos, auxílios oficiais, subvenções e ou qualquer uma de suas receitas.

Art. 57. O patrimônio e as rendas serão destinados à manutenção dos objetivos institucionais.

CAPÍTULO III DAS DESPESAS

Art. 58. São consideradas despesas todos os gastos autorizados pelo (a) Diretor (a) Executivo (a) e pelo (a) Presidente do Comitê Técnico para a gestão do Instituto Defesa Coletiva ou para o desenvolvimento de seus programas, projetos e atividades.

Art. 59. O Instituto Defesa Coletiva aplica integralmente, em território nacional, todos os bens, rendas, recursos e eventual resultado operacional e na manutenção dos seus objetivos institucionais.

Art. 60. A contratação de empréstimos Financeiro (a)s que vierem a ser contraídos de bancos ou através de particulares e que acarretarem em ônus sobre o patrimônio dependerão da aprovação do (a) Diretor (a) Executivo e deliberação do (a) Presidente do Comitê Técnico;

TITULO VIII DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 61. O Instituto Defesa Coletiva escritura suas receitas e despesas em livros revestidos de formalidades capazes de assegurar sua exatidão.



Art. 62. O exercício Financeiro (a) coincidirá com o ano civil.

TITULO IX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 63. As atividades do Instituto Defesa Coletiva poderão ser disciplinadas pelo regimento interno que será aprovado pela Diretoria.

Art.64. Os associados, dirigentes e conselheiros não respondem subsidiária nem solidariamente pelas obrigações do Instituto Defesa Coletiva.

Art. 65. Em caso de dissolução da associação, o respectivo patrimônio líquido seja transferido a outra pessoa jurídica de igual natureza que preencha os requisitos da lei nº 13019/2014 e cujo objeto social seja, preferencialmente na Defesa do Consumidor e assistência social.

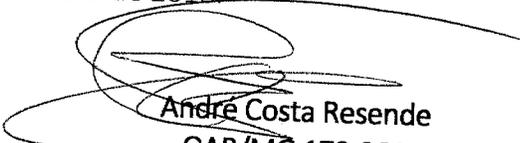
Art. 66. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria e referendados pela Assembleia Geral.

Art. 67. Os casos omissos ou duvidosos na interpretação deste estatuto são resolvidos pela Diretoria, cabendo recurso à Assembleia Geral.

Art. 68. O presente estatuto foi aprovado pela Assembleia Geral realizada no dia 26 de setembro de 2018.

Art. 69. O presente estatuto revoga as disposições anteriores e entra em vigor na data de seu registro no Cartório competente.

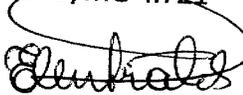
Belo Horizonte, 26 de setembro de 2018.


André Costa Resende

OAB/MG 172.061

Tomás de Aquino, Costa Vilar Sociedade de Advogados

OAB/MG 4.721


Elen Prates de Souza

Diretora Executiva

CPF: 081.537.916-13



**REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS**

Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - Belo Horizonte / MG - Telefax: (31) 3224-3878

**INSTITUTO DEFESA COLETIVA**

AVERBADO(A) sob o nº 29, no registro 129307, no Livro A,
em 25/01/2019
Belo Horizonte, 25/01/2019

Emol:(6101-0) R\$ 100.42 TFJ: R\$ 36.19 Rec: R\$ 6.03 - Total: R\$ 142.64
(8101-8) R\$ 53.82 TFJ: R\$ 17.91 Rec: R\$ 3.24 - Total: R\$ 74.97

() José Nadi Néri - Oficial () Ana Paula Néri Silveira - Escrevente Substituta
Escreventes: Eidy Wesley Rodrigues Mendes () Anibal Skackauskas Dias Da Silva () Eden Silva Pinto De Carvalho

PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Belo Horizonte - MG

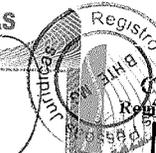
Selo Eletrônico Nº **COW23200**
Cód. Seg.: **8322.1306.3110.1191**

Quantidade de Atos Praticados: **00010**
Emol: R\$ 163.51 - TFJ: R\$ 54.10 - Total: R\$ 217.61

Consulta a validade deste Selo no site <https://selos.tjmg.jus.br>

**REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS**

Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - Belo Horizonte / MG - Telefax: (31) 3224-3878

**INSTITUTO DEFESA COLETIVA**

AVERBAÇÃO nº 29, no registro 129307, no Livro A, Examinada,
Conferida e qualificada.
Belo Horizonte, 25/01/2019

Emol:(6601-9) R\$ 16.47 TFJ: R\$ 5.05 Rec: R\$ 0.99 - Total: R\$ 22.51

() José Nadi Néri - Oficial () Ana Paula Néri Silveira - Escrevente Substituta
Escreventes: Eidy Wesley Rodrigues Mendes () Anibal Skackauskas Dias Da Silva () Eden Silva Pinto De Carvalho

PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Belo Horizonte - MG

Selo Eletrônico Nº **COW23210**
Cód. Seg.: **7733.1328.9625.4417**

Quantidade de Atos Praticados: **00001**
Emol: R\$ 17.46 - TFJ: R\$ 5.05 - Total: R\$ 22.51

Consulta a validade deste Selo no site <https://selos.tjmg.jus.br>



INSTITUTO DEFESA COLETIVA, associação privada sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ sob o nº 12.034.235/0001-83, situado à Av. Brasil, nº 1.438, sala 1202, Bairro: Funcionários, em Belo Horizonte – Minas Gerais - CEP: 30.140-003.

Ata de Assembleia Geral Ordinária realizada em 26 de setembro de 2018.

Aos vinte e seis dias do mês de setembro de 2018, conforme edital de convocação afixado na sede da instituição, às 18 horas foi realizado o primeiro pregão, não iniciadas as atividades por ausência de quórum. As atividades da Assembleia Geral Ordinária iniciaram após a realização do segundo pregão às 18 horas e 15 minutos, com a presença dos seguintes associados, Adriana Fileto Couto e Silva de Oliveira, brasileira, casada, economista, Elen Prates de Souza, brasileira, casada, advogada, Erica Regina de Oliveira Compart, brasileira, casada, advogada, Lillian Jorge Salgado, brasileira, casada, advogada, Luiz Fernando Barreto Perez, brasileiro, casado, economista, Luciano de Almeida Costa, brasileiro, casado, economista, Ricardo Augusto Amorim César, brasileiro, casado, funcionário público, na sede social, à Avenida Brasil, 1438, sala 1202, Belo Horizonte, Minas Gerais.

Conforme edital de convocação afixado na sede da Instituição, a ordem do dia, deliberará, quanto Alteração do Estatuto, destituição de alguns membros atuais da diretoria em virtude da alteração do Estatuto que terá nova estrutura, posse dos membros eleitos e apresentação dos novos projetos.

Em assembleia ficou deliberado sobre a alteração do estatuto vigente, bem como, ficou aprovado o texto do novo estatuto, o qual será levado a registro com a presente Ata. Em virtude da Alteração do Estatuto, fica aprovado a exclusão dos Cargos de Presidência, Primeira Vice-Presidência, Segunda Vice-Presidência, Secretária Geral, Diretor de Inclusão Social, Diretoria Financeira, Diretoria de Investimento Responsáveis e Diretoria de Ação Cultural. Os diretores que atuavam nas respectivas diretorias excluídas, apresentaram carta de renúncia.

Ficou deliberado e aprovado em assembleia a criação de duas novas diretorias sendo elas Diretoria Executiva e Econômica. Desse modo, as diretorias vigentes serão: Diretoria Executiva; Diretoria Econômica; Diretoria de Investimentos Responsáveis; Diretoria de Ação Cultural e Diretoria de Relações Institucionais¹.

As Diretorias Executiva e Econômica foram assumidas por aclamação, em votação unânime, ficando eleita a Sra. Elen Prates de Souza, para o cargo de Diretora Executiva e, o Sr. Luiz Fernando Barreto Perez, eleito para o cargo de Diretoria Econômica. Para a diretoria de Investimentos responsáveis não houve alteração. Conforme, estatuto apenas a Diretora Executiva perceberá remuneração mensal, no valor mensal para o ano de 2018 de R\$ 6.5000,00 (seis mil e quinhentos reais). A remuneração foi aprovada sem ressalvas.

Fica, portanto, estabelecido, que o Instituto Defesa Coletiva terá as seguintes diretorias:

Diretoria Executiva – Eleita a Sra. Elen Prates de Souza, Diretoria Econômica – Eleito o Sr. Luiz Fernando Barreto Perez, Diretoria de Relações Institucionais – sem alteração da diretora, fica mantida a Sra. Erica Regina de Oliveira Compart.

Aos presentes foi apresentado o projeto sobre a educação financeira, que será desenvolvido pela Sra. Adriana Fileto, e posteriormente apresentado o resultado à assembleia.

¹ Nome completo: Elen Prates de Souza, brasileira, casada, advogada, inscrita no CPF: 081.537.916-13, residente e domiciliada à Rua W três, nº 4, Barreiro de Cima, Belo Horizonte, CEP 30.28.010, Minas Gerais, nascida em 02/03/1989, filha de Marinete Prates de Souza, Cargo na Instituição: Diretora Executiva;

Nome completo: Luiz Fernando Barreto Perez, brasileiro, casado, economista, inscrito no CPF: 371.640.076-91, residente e domiciliado à Rua Ministro Orozimbo Nonato, 442, Sala 1416, Vila Da Serra, Nova Lima, MG, CEP 34006053, nascido em 14/05/1962, cargo na Instituição: Diretor Econômico

Nome completo: Erica Regina de Oliveira Compart, inscrito no CPF: 038.166.276-41, residente e domiciliado à Rua Leopoldina, 260/1001, Santo Antônio, CEP: 30330-230, nascida em 21.01.1976, filha de Cleunice Augusta de Oliveira Compart. Cargo na Instituição: Diretora de Relações Institucionais



E, nada mais havendo relatar, a Diretora Executiva, deu por encerrada a reunião, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos presentes:

Adriana Fileto Couto e Silva de Oliveira *AFCSA* CPF: 745.278.276-34
 Elen Prates de Souza *Elen Prates de Souza* 08153791613
 Erica Regina de Oliveira, Compart *Erica R. O. Compart* OAB mg 83600 e CPF: 038.166.276-91
 Lillian Jorge Salgado *Lillian Jorge Salgado* CPF: 846.795.066-87.
 Luiz Fernando Barreto Perez *Luiz Fernando Barreto Perez* CPF: 371.640.076-91
 Luciano de Almeida Costa *Luciano de Almeida Costa* CPF: 001.532.046-48
 Ricardo Augusto Amorim César *Ricardo Augusto Amorim César* CPF: 008852736-05

REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
 Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - Belo Horizonte / MG - Telefax: (31) 3224-3878

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBAÇÃO nº 26, no registro 129307, no Livro A, Examinada, Conferida e qualificada.
 Belo Horizonte, 25/01/2019

Emol:(6601-9) R\$ 16.47 TFJ: R\$ 5.05 Rec: R\$ 0.99 - Total: R\$ 22.51

Escritores: José Nadi Neri - Oficial Ana Paula Neri Silveira - Escrivente Substituta
 Eidy Wesley Rodrigues Mendes Anibal Skackauskas Dias Da Silva Eden Silva Pinto De Carvalho

PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA
 Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Belo Horizonte - MG

Selo Eletrônico Nº **COW23184**
 Cód. Seg.: **8132.8608.9506.4675**

Quantidade de Atos Praticados: **00008**
 Emol: R\$ 257.75 - TFJ: R\$ 81.02 - Total: R\$ 338.77

Consulta a validade deste Selo no site <http://selos.tjmg.jus.br>

REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
 Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - Belo Horizonte / MG - Telefax: (31) 3224-3878

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBADO(A) sob o nº 26, no registro 129307, no Livro A, em 25/01/2019
 Belo Horizonte, 25/01/2019

Emol:(6434-5) R\$ 201.29 TFJ: R\$ 67.09 Rec: R\$ 12.08 - Total: R\$ 280.46
 (8101-8) R\$ 53.82 TFJ: R\$ 17.91 Rec: R\$ 3.24 - Total: R\$ 74.97

Escritores: José Nadi Neri - Oficial Ana Paula Neri Silveira - Escrivente Substituta
 Eidy Wesley Rodrigues Mendes Anibal Skackauskas Dias Da Silva Eden Silva Pinto De Carvalho

PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA
 Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Belo Horizonte - MG

Selo Eletrônico Nº **COW23192**
 Cód. Seg.: **5897.0391.4344.1497**

Quantidade de Atos Praticados: **00001**
 Emol: R\$ 17.46 - TFJ: R\$ 5.05 - Total: R\$ 22.51

Consulta a validade deste Selo no site <http://selos.tjmg.jus.br>

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726 - MG (2018/0054195-0)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : INSTITUTO DEFESA COLETIVA
OUTRO NOME : INSTITUTO MINEIRO DE POLITICAS SOCIAIS E DE DEFESA DO CONSUMIDOR-POLISDEC
ADVOGADOS : WALTER JOSE FAIAD DE MOURA - DF017390
LILLIAN JORGE SALGADO E OUTRO(S) - MG084841
RECORRIDO : KIRTON BANK S.A. - BANCO MULTIPLO
OUTRO NOME : HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MÚLTIPLO
ADVOGADOS : DIOGO VASCONCELOS MAGALHÃES - MG133620
ARTHUR MENDES LOBO E OUTRO(S) - PR046828
LUIZ RODRIGUES WAMBIER - PR007295N
LUIZ PAULO SOUZA AMENO - MG180006
ASSIST.LIT : DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR/PRONCON-BH - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO - "AMICUS CURIAE"
PROCURADOR : MONICA MARIA TEIXEIRA COELHO E OUTRO(S) - MG061780N

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO DE DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. DESCABIMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. AUSÊNCIA. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. QUESTÃO NÃO DECIDIDA. PRECLUSÃO *PRO JUDICATO*. NÃO OCORRÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE *AD CAUSAM*. ASSOCIAÇÃO. AUTORIZAÇÃO ASSEMBLEAR. DESNECESSIDADE. ART. 82, IV, DO CDC. SUCESSÃO NO POLO ATIVO. COLEGITIMADO. POSSIBILIDADE. ARTS. 9º DA LEI 4.717/65 E 5º, § 3º, DA LEI 7.347/85.

1. Ação coletiva de consumo que questiona a abusividade da cobrança, em contratos de financiamento de veículos, de encargos denominados “promotória de venda”, “taxa de gravame eletrônico” e “taxa de serviços de terceiros” e na qual houve sucessão no polo ativo pela ora recorrente, em razão da dissolução da autora coletiva originária.

2. Recurso especial interposto em: 26/07/2017; conclusos ao gabinete em: 11/03/2019; aplicação do CPC/15.

3. O propósito recursal é determinar se: *a*) houve negativa de prestação jurisdicional; *b*) ocorre preclusão *pro judicato* em relação a matérias de ordem pública e em quais condições; *c*) há distinção entre os institutos da representação e da substituição processual; *d*) é necessária a autorização dos associados à autora coletiva originária para a substituição do polo ativo da ação coletiva de consumo.

4. A interposição de recurso especial não é cabível quando ocorre violação



Superior Tribunal de Justiça

de dispositivo constitucional ou de qualquer ato normativo que não se enquadre no conceito de lei federal, conforme disposto no art. 105, III, "a" da CF/88.

5. Ausentes os vícios do art. 1.022 do CPC/15, rejeitam-se os embargos de declaração.

6. Mesmo as matérias de ordem pública estão sujeitas à preclusão *pro judicato*, razão pela qual não podem ser revisitadas se já tiverem sido objeto de anterior manifestação jurisdicional. Precedentes.

7. Na hipótese concreta, não houve anterior pronunciamento acerca da autorização dos associados da autora originária para que a recorrente assumisse o polo ativo da ação coletiva de consumo, motivo pelo qual o Tribunal de origem estava autorizado a examinar a questão, relacionada à legitimidade para a causa.

8. Na representação processual, a atuação em juízo do terceiro é instrumentalizada por meio de um mandato ou de uma procuração, de modo que quem está em juízo e deduz a pretensão de obtenção de uma manifestação judicial são os representados, e não o representante, que age em nome dos mandantes ou constituintes nos limites dos poderes que lhe foram conferidos, defendendo direito alheio em nome alheio.

9. Na substituição processual, por outro lado, não se leva em conta a titularidade do direito material, mas sim a efetividade da tutela jurisdicional empreendida, razão pela qual a legislação prevê expressamente a possibilidade de terceiros defenderem em juízo direito alheio em nome próprio.

10. Por se tratar do regime de substituição processual, a autorização para a defesa do interesse coletivo em sentido amplo é estabelecida na definição dos objetivos institucionais, no próprio ato de criação da associação, sendo desnecessária nova autorização ou deliberação assemblear. Precedentes.

11. A assunção do polo ativo por outro colegitimado deve ser aceita, por aplicação analógica dos arts. 9º da Lei 4.717/65 e 5º, § 3º, da Lei 7.347/85, na hipótese de dissolução da associação autora original, por aplicação dos princípios da interpretação pragmática e da primazia do julgamento de mérito.

12. Na hipótese concreta, apesar de sido oportuno o exame pelo Tribunal de origem da legitimidade do recorrente para assumir o polo ativo da ação coletiva em questão, a conclusão adotada no acórdão recorrido de necessidade de autorização dos associados à autora coletiva originária dissente da jurisprudência desta Corte, merecendo o julgado ser reformado no ponto.

13. Recurso especial conhecido e parcialmente provido.

ACÓRDÃO



Superior Tribunal de Justiça

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer e dar parcial provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Dr(a). WALTER JOSÉ FAIAD DE MOURA, pela parte OUTRO NOME: INSTITUTO MINEIRO DE POLITICAS SOCIAIS E DE DEFESA DO CONSUMIDOR-POLISDEC. Dr(a). CAMILO ZUFELATO, pela parte OUTRO NOME: INSTITUTO MINEIRO DE POLITICAS SOCIAIS E DE DEFESA DO CONSUMIDOR-POLISDEC.

Brasília (DF), 02 de abril de 2019(Data do Julgamento)



Notícias - Consumidor

Procon-MG multa Latam em R\$ 10,8 milhões por cobrança indevida na marcação de assentos

Publicado em 26/05/22 11:57

O Procon-MG multou a Latam Airlines Group S.A. em R\$ 10,8 milhões por cobrança indevida para marcação prévia de assento não diferenciado. A Decisão Administrativa foi



Conheça o MPMG

Área de Atuação

Serviços

Comunicação

Pesquisar no portal

Segundo o Procon-MG, com a aquisição da passagem aérea o consumidor passa a ter o direito de ser transportado e, nesse contexto, o ato de marcar o assento não pode ser considerado serviço adicional, já que se trata de consequência óbvia da compra da passagem pelo consumidor. No caso em questão, o assento não tem características específicas que configurem contraprestação diferenciada, como serviços de bordo, maior espaço físico ou comodidade.

A Latam alegou, em sua defesa, que a cobrança é legal pelo regime de liberdade tarifária no mercado de aviação civil e que a escolha de assento específico se trata de serviço adicional ao contrato de transporte. No entanto, segundo a Decisão da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, tal conduta configura afronta direta ao Código de Defesa do Consumidor, enquadrando-se como prática abusiva.

A Decisão Administrativa considera que a Latam incorreu nas práticas infrativas previstas nos artigos 39, incisos V e X, da Lei nº 8.078/90 e no artigo 12, VI, do Decreto nº 2.181/97. A empresa tem dez dias para recorrer.



SP • Digital

fr in d+ v t w i f /governosp



NOTÍCIAS & RELEASES

Procon-SP notifica aéreas

Azul, Gol e Latam deverão explicar sobre cancelamentos de voos. Consumidor tem direito a escolher entre reembolso do valor ou



ESPAÇO CONSUMIDOR

ESPAÇO FORNECEDOR

ESCOLA

PROCON NA MÍDIA

LEGISLAÇÃO

INSTITUCIONAL

OUVIDORIA

TRANSPARÊNCIA



O Procon-SP notificou hoje (10/1) as companhias aéreas Azul, Gol e Latam pedindo explicações sobre os cancelamentos de voos ocorridos nos últimos dias tendo em vista o aumento de casos de covid e influenza nas tripulações. As empresas deverão informar até a próxima quarta-feira quantos voos foram cancelados, quantos passageiros foram afetados, a previsão para os próximos quinze dias e qual o plano de contingência para minimizar os danos sofridos pelos consumidores.

As aéreas também deverão explicar como, e com qual antecedência, os consumidores estão sendo informados, se estão recebendo assistência material e quantos passageiros optaram pelo reembolso ou pela reacomodação em outro voo. No caso de reembolso, o Procon-SP quer saber em que prazo será feito pelas empresas.

"Estamos vivendo um novo surto de pandemia, que tem provocado uma série de consequências, como os cancelamentos de voos. Mesmo não sendo responsável por esses cancelamentos, a empresa aérea tem o dever de devolver o dinheiro ao consumidor ou, se ele preferir, remarcar a data do voo sem qualquer despesa adicional", explica o diretor executivo do Procon-SP Fernando Capez. "Como a lei 14.034, que beneficiava as companhias aéreas, não está mais em vigor esse reembolso deve ser feito em até sete dias a partir da solicitação", conclui.

Procon-SP multa Latam, Gol e Azul por cobrança para marcar assento

Valor das infrações varia de R\$ 481 mil a R\$ 3,7 milhões; empresas cobram de R\$ 15 a R\$ 30 para que cliente escolha sua poltrona antecipadamente

Por Larissa Quintino Atualizado em 6 jun 2019, 09h28 - Publicado em 5 jun 2019, 19h59


SAC EMAIL ENTRE ASSINE UOL

INGRESSO.COM BATE-PAPO MEU NEGÓCIO PASSEI DIRETO PAGSEGURO UOL PLAY

PRODUTOS NOTÍCIAS CARROS ECONOMIA FOLHA ESPORTE SPLASH UNIVERSA VIVABEM TILT ECOA CANAL UOL MOV NOSSA TAB UOL PRIME

DÓLAR COM.	PESO	EURO	BITCOIN	BOVESPA	IPCA	SELIC
+1.66% R\$ 5,036	+1.67% R\$ 0,021	+1.37% R\$ 5,399	+1.37% R\$ 132.681,81	+1.25% 110.158,05 PTS	+0,71% Mar.2023	+13,75% 03.Mai.2023



TODOS A BORDO

Procon autua aéreas por cobrar para marcar assento;
Anac permite cobrança



CAOP

Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica



(/consumidor)

CAOP INFORMA (/EDITORIA/CAOP-INFORMA)

Procon multa Gol, Latam e Azul por cobrança antecipada de assentos

05/06/2019 - 16:10

A Fundação Procon de São Paulo anunciou nesta quarta-feira (5) que multou as aéreas Azul, Gol e Latam Brasil pela prática de cobrar antecipadamente pela escolha de assento de voos. A soma dos valores das multas para as 3 empresas é de R\$ 6,9 milhões.

Segundo informou o Procon-SP, as multas de R\$ 481.353,18 (Azul), R\$ 2.658.240,00 (Gol) e R\$ 3.724.899,75 (Latam) serão aplicadas mediante procedimento administrativo.

"A cobrança está em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, que determina que é abusivo elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. A conduta gera um aumento no preço total do serviço sem que nenhuma contraprestação seja oferecida ao consumidor, como, por exemplo, comodidade, maior espaço físico ou outra", afirmou em nota o Procon.

A Latam informou em nota que a escolha antecipada de assento "é um serviço opcional" e que prestará os esclarecimentos necessários ao órgão, assim que for notificada.

A Gol não comentou a multa, mas disse que a marcação do assento "pode ser realizada de forma totalmente gratuita com 48 horas de antecedência do voo".

Por sua vez, a Azul disse que a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor "já se posicionaram no sentido de que trata-se de um serviço adicional e de que não há qualquer ilegalidade na cobrança".

"Caso o cliente não tenha interesse em reservar um assento específico de maneira antecipada, é possível realizar a marcação, indistintamente e sem qualquer cobrança adicional, a partir de 48 horas antes da data do voo", informou a Azul, acrescentando que que prestará os devidos esclarecimentos ao Procon, quando for autuada.





Capa Seções Colunistas Blogs Anuários Anuncie Apoio cultural

Conjur 25 anos TV ConJur Loja Boletim Jurídico Web Stories Estúdio ConJur

PRÁTICA ABUSIVA

Procon-MG multa Latam por cobrança indevida na marcação de assentos

27 de maio de 2022, 12h40

Imprimir Enviar

É abusivo cobrar a mais pela escolha de assentos no avião. Com esse entendimento, o Procon-MG multou a companhia aérea Latam Airlines Group S.A. em R\$ 10,8 milhões por cobrança indevida para marcação prévia de assento não diferenciado.

A punição foi aplicada após notificação da fornecedora e audiência, em que a empresa manifestou não ter interesse na assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta.

De acordo com o Procon-MG, o consumidor passa a ter o direito de ser transportado logo após a aquisição da passagem aérea, de forma que a ação de marcar o assento não pode ser considerada serviço adicional — já que se trata de consequência óbvia da compra da passagem pelo consumidor.



Reprodução

Procon-MG multa Latam em R\$ 10,8 milhões por cobrança indevida na marcação de assentos

LEIA TAMBÉM

RISCO AO CONSUMIDOR

TJ-SP mantém multa por produtos vencidos em rede de supermercados

FAZ-DE-CONTA

Empresa de eventos é condenada por adotar moeda fictícia em festival

PICANHA EM DEBATE

Senado quer ouvir redes de *fast food* sobre propaganda enganosa

REVISÃO E ALONGAMENTO

TJ-RJ e Procon auxiliam superendividados com repactuações



Facebook



Twitter



LinkedIn



RSS



No caso analisado, o assento não tem características específicas que configurem contraprestação diferenciada, como serviços de bordo, maior espaço físico ou comodidade.

A Latam, por sua vez, alegou que a cobrança é legal pelo regime de liberdade tarifária no mercado de aviação civil, e que a escolha de assento específico é serviço adicional ao contrato de transporte.

Segundo a 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, no entanto, essa conduta é uma afronta direta ao Código de Defesa do Consumidor, configurando prática abusiva.

A decisão administrativa considerou que a companhia aérea incorreu nas infrações previstas nos artigos 39, incisos V e X, da Lei 8.078/90 (exigir vantagem manifestamente excessiva do consumidor e elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços) e no artigo 12, VI, do Decreto 2.181/97 (exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva). A empresa tem dez dias para recorrer. *Com informações da assessoria do MP-MG.*



00:00/00:00 conjur_v3

[Topo da página](#)



Revista **Consultor Jurídico**, 27 de maio de 2022, 12h40

COMENTÁRIOS DE LEITORES

<https://www.conjur.com.br/2022-mai-27/procon-mg-multa-latam-cobranca-indevida-marcacao-assentos>

2/3



Número do documento: 2305301633003980009818891133
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2305301633003980009818891133>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:00

Num. 9822802064 - Pág. 2

1 comentário

EXCESSO DE COBRANCAS

Martinsj (Advogado Autárquico)

30 de maio de 2022, 11h23

Nada mais justo essa multa. Pois tive que pagar pela taxa e ao entrar na aeronave me sentir totalmente enganado com o pagamento da taxa e viajei numa poltrona que nada de espaço e conforto ofereceu. Um verdadeiro descaso com o consumidor. Me sentir totalmente lesado e constrangido. Que justiça seja feita!

Comentários encerrados em 04/06/2022.

A seção de comentários de cada texto é encerrada 7 dias após a data da sua publicação.

ÁREAS DO DIREITO

Administrativo Ambiental Comercial Consumidor Criminal Eleitoral Empresarial Família Financeiro Imprensa Internacional
Leis Previdência Propriedade Intelectual Responsabilidade Civil Tecnologia Trabalhista Tributário

COMUNIDADES

Advocacia Escritórios Judiciário Ministério Público Polícia Política

CONJUR

Quem somos
Equipe
Fale conosco

PUBLICIDADE

Anuncie no site
Anuncie nos Anuários

SEÇÕES

Notícias
Artigos
Colunas
Entrevistas
Blogs
Estúdio ConJur

ESPECIAIS

Eleições 2020
Especial 20 anos
PRODUTOS
Livraria
Anuários
Boletim Jurídico

REDES SOCIAIS

Facebook
Twitter
Linkedin
RSS

Consultor Jurídico

ISSN 1809-2829 www.conjur.com.br Política de uso Reprodução de notícias



Belo Horizonte

São Paulo

ter., 23 de mai. - dom., 18 de jun.

1

Economy

Light	Plus	Top	Plus Premium Economy
<ul style="list-style-type: none"> Bolsa ou mochila pequena Bagagem de mão 10 kg Remarcação com taxa <p>Mais detalhes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bolsa ou mochila pequena Bagagem de mão 10 kg 1 bagagem despachada 23 kg Remarcação com taxa Seleção de assento 40% de reembolso Uso de cupom para Upgrade <p>Mais detalhes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bolsa ou mochila pequena Bagagem de mão 10 kg 1 bagagem despachada 23 kg Remarcação sem taxa Assento LATAM+ Reembolso total Uso de cupom para Upgrade <p>Mais detalhes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bolsa ou mochila pequena Bagagem de mão 16 kg 1 bagagem despachada 23 kg Remarcação com taxa Assento do meio bloqueado 40% de reembolso <p>Mais detalhes</p>
<p>BRL 437,91 Por passageiro</p> <p>Continuar com a Light</p>	<p>BRL 437,91 + BRL 100,00 Por passageiro</p> <p>Escolher</p>	<p>BRL 437,91 + BRL 464,00 Por passageiro</p> <p>Escolher</p>	<p>BRL 437,91 + BRL 344,00 Por passageiro</p> <p>Escolher</p>

Parte frontal do avião ↑

Detalhes do voo

ORIGEM
CGH 15/06 - 06:05

DESTINO
SSA 15/06 - 08:25

Assento 14B
Assento Padrão
Reclinável
Por apenas R\$ 38,00

Você está selecionando este assento para o passageiro: Guilherme Vaz (5E)

Parte frontal do avião ↑

Detalhes do voo

ORIGEM
CGH 15/06 - 06:05

DESTINO
SSA 15/06 - 08:25

Saídas de emergência

Assento 12E
GOL+ Conforto
Reclinável
Por apenas R\$ 49,50

Você está selecionando este assento para o passageiro: Guilherme Vaz (5E)



Quer reservar o seu assento preferido na aeronave?

Faça isso com antecedência para garantir a melhor experiência e a companhia que você quer ao seu lado.

Tipo de Cliente	Tarifa MaisAzul	Tarifa Azul	Tarifa em Pontos e Pontos + Dinheiro
Cliente sem Cadastro no TudoAzul	Isto	Pago*	-
TudoAzul Básico/Topázio	Isto	Pago*	Pago*
TudoAzul Safira/Diamante	Isto	Isto	Isto

Voos de/para Estados Unidos e Europa						
Clientes Azul	Economy					Business
	Azul	Pontos	Pontos+R\$	MaisAzul	Azul Super	
Cliente sem Cadastro no TudoAzul	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	Isto	Isto	Isto
TudoAzul/Topázio /Safira	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	A partir de USD 15 / *R\$ 62,65	Isto	Isto	Isto
TudoAzul Diamante	Isto	Isto	Isto	Isto	Isto	Isto





**ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO**

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

Autos n.º: **0400202-18.2023.8.04.0001**
 Ação: **Procedimento do Juizado Especial Cível/PROC**
 Reclamante: **Fernando Fabrizio Chaves Fontão**
 Reclamada: **Latam Linhas Aéreas S/A**

SENTENÇA

Vistos etc.

Dispensado o relatório (art. 38, *caput*, da Lei n.º 9.099/95).

DECIDO.

Versa a lide sobre pedido de reparação por danos materiais em razão da cobrança pela marcação de assentos em voo da companhia aérea demandada, além de indenização por danos morais em decorrência de tal fato.

Deixo de me manifestar sobre o equivocado e descabido pedido de revogação dos benefícios da justiça gratuita suscitado na contestação, porquanto não houve ainda nos autos a sua apreciação, o que me resguardo para fazer em caso de eventual recurso apresentado pela parte demandante, tendo em vista que, em primeiro grau de jurisdição, o acesso ao Juizado Especial independerá do pagamento de custas, taxas ou despesas (Lei 9.099/95, art. 54).

No mérito, tem-se que a relação jurídica existente entre as partes envolve nítida relação de consumo, estando sujeita, assim, a matéria, à disciplina do vigente Código de Defesa e Proteção do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11.9.90), inaplicando-se, na hipótese, o Código Brasileiro de Aeronáutica, diferentemente do que alega a Requerida, por ser o primeiro, lei especial e posterior.

Com efeito, resta incontroversa nos autos a cobrança de taxa pela escolha do assento, salientando, todavia, a demandada, em sede de contestação, que, "conforme entendimento da ANAC, a reserva de assento é serviço opcional, podendo ser cobrado desde que tenha sido contratado pelo passageiro, como é o caso dos autos".

Fundamenta a Requerida essa assertiva no art. 4º, §2º, de alguma Resolução cujo número não cita, o qual estabelece:

"Art. 4º

(...)

§ 1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:

I – valor dos serviços de transporte aéreo;

Avenida André Araújo s/n, Ao lado do Tribunal de Justiça, Aleixo - CEP 69060-000, Fone: 2129-6647, Manaus-AM - E-mail: 2jcivel@tjam.jus.br

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUIS MARCIO NASCIMENTO ALBUQUERQUE, liberado nos autos em 03/03/2023 às 13:43. Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0400202-18.2023.8.04.0001 e código 9B91676.





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

II – tarifas aeroportuárias;

III – valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

§ 2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra opt-in) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea. (grifo do original)

Por primeiro, não é verdadeira a ilação de que a marcação do assento não compõe o valor total da passagem aérea e que constitui, assim, um serviço opcional, estando, por conseguinte, albergada a companhia aérea pelo retrotranscrito dispositivo, notadamente porque, segundo a própria Requerida em sua contestação, "após a compra dos bilhetes o passageiro tem a possibilidade de reservar seu assento **mediante o pagamento de taxa de acordo com o perfil da passagem adquirida pelo passageiro**, ou caso não aceite, o assento será determinado no momento do check-in." (grifei)

E arremata a Requerida: "A Latam em seu website disponibiliza todas as informações necessárias ao passageiro, inclusive a confirmação ao realizar a compra de sua passagem, o seu assento será selecionado de forma automática. Caso o passageiro prefira, o mesmo poderá escolher seu assento, **mas dependendo da tarifa adquirida será necessário o pagamento extra**". (grifei)

Ora, se a marcação do assento é realmente um serviço opcional e não está incluído no valor dos serviços de transporte aéreo previsto no citado art. 4º, inciso I, é de se indagar da Requerida, porque sua cobrança depende do valor da tarifa adquirida?

Ou estar-se-ia diante de uma evidente e descarada hipótese de venda casada, ocorrente quando há o condicionamento no fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, prática abusiva prevista no art. 39, I, do citado CDC.

Em outro plano, a cobrança pela marcação de assento configura prática abusiva por elevar, sem justa causa, o preço do transporte aéreo, tudo nos termos do artigo 39, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

" Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;"

Avenida André Araújo s/n, Ao lado do Tribunal de Justiça, Aleixo - CEP 69060-000, Fone: 2129-6647, Manaus-AM - E-mail: 2jcivel@tjam.jus.br

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUIS MARCIO NASCIMENTO ALBUQUERQUE, liberado nos autos em 03/03/2023 às 13:43. Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0400202-18.2023.8.04.0001 e código 9B91676.





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

Sobre o citado dispositivo de lei, Leonardo de Medeiros Garcia, em seu "Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo, 16ª ed. – Salvador: JusPODIVM, 2021, p. 399, aduz que "o inciso foi sugerido pelo Ministro do STJ, Antônio Herman de Vasconcellos, e visa assegurar, mesmo diante de um regime de liberdade de preços, que o Poder Público e o Judiciário possam controlar o chamado *preço abusivo*. O que se veda é a possibilidade de uma elevação nos preços sem que tenha um motivo (justa causa) como o aumento da matéria-prima, o aumento do salário-mínimo, que reflita no preço final do produto ou serviço."

E continua: "Aplicando o referido inciso, o STJ vem entendendo que a mudança abrupta nos preços de seguro ofende o sistema de proteção ao consumidor, principalmente os postulados da boa-fé objetiva."

Tal mudança abrupta de comportamento, aliás, pelas companhias aéreas, no tocante a essa cobrança de uma hora pra outra pela marcação de assentos em voos comerciais, à luz dos princípios que orientam as relações de consumo, configura a ocorrência da teoria do "venire contra factum proprium", amplamente acolhida pela doutrina e jurisprudência pátria.

Trata-se da proibição do comportamento abrupto, que viola a boa fé-objetiva, causando espanto e surpresa na outra parte. Segundo tal instituto, não pode o fornecedor, modificando as expectativas legitimamente estabelecidas, alterar padrão de comportamento de modo abrupto, causando surpresa e perplexidade.

A jurisprudência não tem tolerado práticas semelhantes à narrada:

"Seguro-saúde. Cobertura. Cirrose provocada por vírus 'C'. Exclusão. Precedentes. Adquirida a doença muito tempo após a assinatura do contrato, desconhecida do autor, que, em outras oportunidades, obteve tratamento com reembolso, diante de situação semelhante, não há fundamento para a recusa da cobertura, ainda mais sendo de possível contaminação em decorrência de tratamento hospitalar, ocorrendo a internação diante de manifestação aguda, inesperada" (STJ, REsp. 255.065, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 05/04/01, p. DJ 04/06/01).

A boa doutrina tem se dedicado ao tema: Anderson Schreiber tem por pressupostos do instituto versado: a) um "factum proprium", ou seja, uma conduta inicial; b) a legítima confiança de outrem na conservação do sentido objetivo desta conduta; c) um comportamento contraditório com este sentido objetivo; d) um dano, ou pelo menos um potencial dano a partir da contradição. (*A proibição de comportamento contraditório; a tutela da confiança e 'venire contra factum proprium'*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005, p. 271).

¹ REsp 1073595/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, DJe 29/04/2011).





**ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO**

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

Outrossim, nos parece irrefutável a conclusão de que a cobrança objeto do litígio é nula por acarretar desvantagem exagerada para o consumidor em virtude de onerosidade excessiva, conforme previsto no artigo 51, inciso IV, §1º, e inciso III, do referido CDC.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

O conceito de “desvantagem exagerada”, para Claudia Lima Marques³, “vem explicado, de forma bastante aberta e flexível, no § 1º do art. 51. No sistema do CDC, presume-se exagerada a vantagem que: I – ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II – restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; III – se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

Sobre tal dispositivo legal, ainda, a abalizada doutrina do já citado Leonardo de Medeiros Garcia, segundo a qual “percebe-se a preocupação do legislador em manter sempre o equilíbrio contratual. Assim, são vedadas obrigações iníquas (injustas, contrárias à equidade), abusivas (que desrespeitam valores da sociedade) ou que ofendam princípios da boa-fé objetiva (como a falta de cooperação, de lealdade, quando frustra a legítima confiança criada no consumidor) e a equidade (justiça do caso concreto).

Note-se que a boa-fé objetiva e a equidade são verdadeiras cláusulas gerais a ser observadas em todo e qualquer contrato. Exigirá do intérprete, então, diante de um caso concreto, buscar o equilíbrio entre as partes contratantes, de modo a alcançar a justiça contratual.”

Outrossim, atingido encontra-se o inciso V do já citado artigo 39 do CDC:

“V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;”

O conceito do que venha a ser vantagem excessiva está no artigo 51, § 1º e incisos do CDC, onde se fala em equilíbrio contratual, interesse das partes e outros parâmetros de relevância.

³ Comentários ao Código de Defesa do Consumidor / Claudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem – 3. ed. Rev., atual. e ampl. - São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 1029.





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

Há onerosidade excessiva quando se propicia o enriquecimento sem causa, o que fere também o princípio da equivalência contratual.⁴ O princípio da equivalência, por sua vez, visa a manutenção de um equilíbrio entre as prestações e contraprestações. Nessa imbricação legal atinge-se a equidade contratual, denotando a preocupação da Lei em tutelar os legítimos interesses e expectativas das partes, com os olhos voltados para os efeitos do contrato.

Reconhecendo, pois, que o serviço fornecido pela Requerida no que concerne a cobrança pela marcação de assento aos usuários de voos comerciais não atinge o resultado para o qual era voltado e, não havendo comprovação da inexistência do defeito decorrente de tal cobrança indevida é de ser reconhecida como pertinente a pretensão autoral no tocante a restituição do valor pago por tal serviço.

No concernente a indenização por dano moral, todavia, observa-se, de pronto, que não há nos autos demonstração de que a parte Requerente tenha experimentado qualquer lesão em seus direitos da personalidade, relativamente a conduta atribuída a demandada, inexistindo, por tal, reparação de tal natureza a ser concedida.

Registre-se, a propósito, escólio da lavra do Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cavaleiri Filho, em sua consagrada obra Programa de Responsabilidade Civil, 5ª edição, editora Malheiros, fl. 98:

“... mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão dano moral.”

À vista do exposto, e por tudo mais quanto dos autos, consta, JULGO PROCEDENTE, EM PARTE, o pedido para condenar a requerida LATAM LINHAS AÉREAS S/A a pagar ao autor FERNANDO FABRIZIO CHAVES FONTÃO, a título de restituição, a importância de R\$564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), devidamente atualizada desde a data do efetivo desembolso (06/11/2022) e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação (02/02/2023) até o efetivo pagamento, nos moldes dos artigos 405 e 406 do Código Civil e do artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional.

Improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Nos termos do que dispõe o art. 52, inciso III, da Lei 9.099/95, fica a parte demandada ciente de que deverá cumprir os termos desta sentença tão logo ocorra o seu trânsito em julgado, sob pena de instauração, a requerimento da credora, do competente cumprimento de sentença, nos termos dos arts. 52, inciso IV, da Lei 9.099/95 e 523 do NCPC.

⁴ Idem, pág. 521.





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Manaus

Juízo de Direito da 2ª Vara do Juizado Especial Cível

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no art. 55, da Lei n.º 9.099/95.

Cumprida voluntariamente a sentença, arquivem-se, independentemente de outro despacho.

Publique-se, intimem-se, atendendo aos pedidos de preferência formulados às fls. 14 e 91, e cumpra-se.

Manaus, 3 de março de 2023.

assinado digitalmente

Luís Márcio Nascimento Albuquerque

Juiz de Direito

Avenida André Araújo s/n, Ao lado do Tribunal de Justiça, Aleixo - CEP 69060-000, Fone: 2129-6647, Manaus-AM - E-mail: 2jcivel@tjam.jus.br

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUIS MARCIO NASCIMENTO ALBUQUERQUE, liberado nos autos em 03/03/2023 às 13:43 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0400202-18.2023.8.04.0001 e código 9B91676.





Órgão Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

Processo N. RECURSO INOMINADO CÍVEL 0737904-32.2019.8.07.0016

RECORRENTE(S)

RECORRIDO(S)

Relator Juiz CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO

Acórdão N° 1277423

EMENTA

JUIZADOS ESPECIAIS CONSUMIDOR. INOBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. COMPANHIA AÉREA. PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS. ASSENTO ADJACENTE AO DO ACOMPANHANTE NÃO DISPONIBILIZADO. INOBSERVÂNCIA À RESOLUÇÃO 280/2013 DA ANAC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ADEQUADO E PROPORCIONAL. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESTA PARTE, IMPROVIDO.

1. Aduziu a autora ser portadora de necessidade especial (lesão medular nível T4 – paraplégica), necessitando de acompanhante para viajar, todavia a empresa ré descumpriu a legislação vigente ao não acomodar sua acompanhante no assento adjacente no voo de Porto Alegre/RS à São Paulo/SP, situação que lhe gerou constrangimentos. Requereu reparação por danos morais.
2. Trata-se de recurso (ID16843304) interposto pela empresa ré contra a sentença que julgou procedente o pedido inicial para condená-la a pagar à autora a quantia de R\$1.500,00, a título de dano moral.
3. Nas razões recursais, sustenta que o impedimento de embarque se deu por culpa exclusiva da autora que solicitou a modificação da reserva e não adquiriu outro bilhete para seguir até Porto Alegre/RS. Alega ausência do nexo de causalidade, ante a inexistência de ato ilícito e de comprovação da ocorrência do suposto dano moral, tratando-se de mero aborrecimento. Assevera a necessidade de adequação do valor indenizatório arbitrado, em atenção ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade e à difícil situação socioeconômica vivenciada atualmente em decorrência da pandemia causada pela COVID-19. Pugna pelo provimento do recurso para que a sentença seja reformada, a fim de julgar improcedente o pedido inicial e, subsidiariamente, reduzir o “quantum” indenizatório.

4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.
5. Inicialmente, cumpre destacar que o argumento que se refere ao impedimento de embarque da autora/recorrente não guardam relação lógica com os fundamentos da sentença vergastada, tampouco com os fatos narrados na exordial. Por esta razão, **não deve o recurso ser conhecido nesta parte**, ante a flagrante inobservância ao princípio da dialeticidade.
6. A controvérsia cinge-se tão somente em verificar se o ato praticado pela companhia aérea, consistente na não disponibilização de assento adjacente ao de seu acompanhante, configura dano moral.
7. O art. 28, parágrafo único, da Resolução nº 280/2013 da ANAC dispõe que “O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo”.
8. O dano moral decorre de uma violação aos direitos da personalidade, atingindo, em última análise, o sentimento de dignidade da vítima. Está insito na ilicitude do ato praticado e é capaz de gerar transtorno, desgaste, constrangimento e abalo emocional, que extrapolam o mero aborrecimento.
9. A inobservância da legislação vigente (art. 28, parágrafo único, da Resolução nº 280/2013 da ANAC), que confere aos portadores de necessidades especiais o direito de viajar acomodado em assento adjacente ao de seu acompanhante, configura grave falha na prestação dos serviços da companhia aérea.
10. Do conjunto probatório inserido aos autos, verifica-se que a empresa ré não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito pleiteado (art. 373, II do CPC), tampouco demonstrou causa excludente de sua responsabilidade.
11. No caso, da falha na prestação nos serviços (indisponibilidade de assento adjacente) advieram situações que ocasionaram constrangimento, transtorno e desconforto à demandante que, por não ter equilíbrio de tronco e possuir forte incidência de espasmos nos membros inferiores, não teve o auxílio de seu acompanhante e a segurança necessária durante o voo, ficando desassistida.
12. A situação narrada evidencia descaso e extrapola o limite do mero aborrecimento, pois atinge a esfera pessoal, causando alteração no estado anímico da consumidora, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral.
13. Considerando os limites da responsabilidade do transportador, mas também em consonância com os balizamentos da legislação consumerista brasileira e sua compreensão pelos tribunais pátrios, é sabido que o valor arbitrado há de levar em conta a situação financeira das partes, a extensão dos acontecimentos, suas repercussões, as evidências peculiares do caso concreto. Necessário considerar igualmente o didático propósito de provocar a mudança de comportamento no causador da lesão, de forma a evitar condutas idênticas no futuro.
14. Desse modo, em que pese a depressão econômica decorrente da pandemia ocasionada pelo vírus Sars-COV-2, o valor arbitrado pelo juízo monocrático (R\$1.500,00) não se mostra excessivo, tampouco há suficiente demonstração de circunstâncias que justifiquem a redução do valor da indenização estipulado na sentença.
15. A propósito, esta Terceira Turma Recursal consolidou entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do “quantum” na via recursal se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame.

16. Recurso parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos.

17. Condenada a parte recorrente ao pagamento das custas processuais. Sem honorários advocatícios, ante a ausência de contrarrazões (art. 55, Lei 9.099/95).

18. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra dos arts. 2º e 46 da Lei 9.099/95.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO - Relator, ASIEL HENRIQUE DE SOUSA - 1º Vogal e FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO PARCIALMENTE. IMPROVIDO. UNANIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 26 de Agosto de 2020

Juiz CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO
Relator

RELATÓRIO

Dispensado o relatório. A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

VOTOS

O Senhor Juiz CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO - Relator

Dispensado o voto. A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



O Senhor Juiz ASIEL HENRIQUE DE SOUSA - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Juiz FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO PARCIALMENTE. IMPROVIDO. UNANIME.



Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT

[voltar](#)

Circunscrição :1 - BRASILIA

Processo :2016.01.1.011063-6

Vara : 1701 - JUIZADO ESPECIAL ITINERANTE DE BRASÍLIA

SENTENÇA

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do art. 38, "caput", da Lei nº 9.099/95. DECIDO.

Promovo o julgamento antecipado do pedido com fundamento no artigo 355, inciso I, do novo Código de Processo Civil.

Presentes os pressupostos processuais, não havendo questão de ordem processual pendente, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de ação de conhecimento em que o autor pleiteia repetição, em dobro, de indébito, por entender indevida a cobrança de tarifa para marcação de assento em voo ofertado pela ré.

Narra o autor, em síntese, ter firmado contrato de transporte aéreo com a ré referente ao trecho Brasília/Paris /Brasília para si e sua esposa, e que, por ocasião da compra das passagens, quando oportunizada a escolha dos assentos a serem ocupados, deparou-se com a cobrança de taxa, razão da sua irresignação.

A ré, por sua vez, apresentou contestação em que aduz a legalidade da cobrança efetuada e a impossibilidade de reembolso.

A relação jurídica obrigacional formalizada entre as partes, que restou comprovada pelos documentos de fl. 20/23, qualifica-se como de consumo (artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Restou incontroversa nos presentes autos, uma vez que ambas as partes a reconhecem, a cobrança de taxa pela escolha dos assentos "duo", em fileira de dois assentos, a serem ocupados na aeronave pelo autor e sua esposa. Corroborá tal conclusão o documento de fl. 19 que comprova o pagamento de duas taxas, no valor, cada, de R\$265,96.

Conforme salientado pela ré em contestação (fl. 30), a Agência Nacional de Aviação Civil não regulamenta a política de marcação de assentos, razão pela qual esta varia de acordo com a companhia aérea.

Porém, entendo que a cobrança de tarifa para escolha de assento, dentro da mesma classe, sem que a companhia aérea ré ofereça contraprestação diferenciada para os passageiros que neles desejam se acomodar, configura prática abusiva por elevar, sem justa causa, o preço do transporte aéreo, tudo nos termos do artigo 39, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

" Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;"

Além disso, a cláusula contratual que prevê a referida cobrança é nula por acarretar desvantagem exagerada para o consumidor em virtude de onerosidade excessiva, conforme previsto no artigo 51, inciso IV, §1º, e inciso III, do referido diploma legal.

Ao contrário do que ocorre com os serviços ofertados para classes diferentes dentro do mesmo voo, no caso em apreço, não há qualquer diferenciação dos serviços prestados para o autor nos assentos "duo", sendo a



única característica distinta a fileira de duas poltronas lado a lado em vez de mais lugares, como ocorre na maior parte das configurações internas das aeronaves.

Ressalto que tal diferenciação não ocorre para maior comodidade dos passageiros, como se verifica no aviso acostado pela própria ré à fl. 32, no qual resta consignado que os assentos "duo" em fileira de 2 têm inclinação e conforto padrões, ou seja, sem qualquer acréscimo na qualidade dos serviços ofertados, sendo, portanto, indevida a cobrança efetuada para a marcação de assento dentro da mesma classe econômica paga pelo usuário.

Ainda que assim não fosse, a ré não informa, em sua contestação, acerca de qualquer característica diferenciada dos assentos "duo" marcados, sendo a nomenclatura especial utilizada somente para se referir a assentos em fileiras com duas cadeiras.

Também não entendo razoável, no caso concreto, que o passageiro não possa escolher um assento, sem a cobrança de tarifa, ao lado da sua esposa gestante para uma viagem de cerca de 11 horas de duração, quando há poltronas vizinhas disponíveis dentro da mesma classe do avião no ato da compra da passagem ou do embarque.

Assim, anoto que é permitido para qualquer usuário, dentro da mesma classe, efetuar a marcação de assentos, sem a cobrança de nenhuma tarifa pela escolha de poltronas que não ofereçam contraprestações diferenciadas, tais como serviços de bordo e condições de inclinação e largura mais confortáveis do que as padronizadas. Tal marcação não acarreta nenhuma contraprestação ou onerosidade para a ré.

Não há, portanto, como eximir a ré do reembolso das taxas pagas indevidamente pelo autor para a marcação dos dois assentos "duo", no valor total de R\$531,92, como demonstra a fatura do cartão de crédito de fl. 19. Contudo, a repetição deve ser de forma simples e não em dobro, uma vez que a cobrança, prevista no "site" da ré e informada ao consumidor, retrata hipótese de engano justificável.

Nesse sentido, prevê o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, "in verbis":

"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$531,92 (quinhentos e trinta e um reais e noventa e dois centavos), devidamente atualizada desde a data do efetivo desembolso, qual seja, 22.01.2016 (fl. 19) e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação (25.02.2016) até o efetivo pagamento, nos moldes dos artigos 405 e 406 do Código Civil e do artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional.

Julgo o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, da Lei 13.105/15 - NCPC.

Sem custas e sem honorários (art. 55 da Lei nº 9099/95).

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Publique-se; registre-se e intímem-se.

Brasília - DF, terça-feira, 10/05/2016 às 19h38.



Azul Linhas Aereas

Relato 11/02/2022, Leme - SP

No dia 07/01/2022 eu tinha uma passagem em voo DIRETO de Porto Seguro para o aeroporto de Congonhas, por causa dos problemas de saúde de minha mãe, e por estarmos viajando com criança e idosos, optamos em pagar mais caro para pegarmos um voo direto e sem transtornos. Acontece que sem nenhum comunicado antecipado, a empresa aérea AZUL simplesmente cancelou nosso voo e nos reacomodou em outro com conexão em Salvador, o que iria sair de um voo de 2 horas para um voo de mais de 10 horas. Ao sermos informados comecei a reclamar que meus pais eram idosos, que eu estava com uma criança junto e não teria cabimento nenhum pegar um voo com uma média de horário como se fosse um voo INTERNACIONAL, foram horas de espera no aeroporto de Porto Seguro (esse sem infraestrutura nenhuma) até que depois de exaustos, conseguiram nos encaixar em um voo que iria primeiro para Brasília, depois faria uma conexão e depois seguiria para Congonhas. Acontece que além de todos os transtornos, tínhamos comprados ESPAÇO AZUL (categoria que tem os espaçamentos maiores que paga A PARTE O VOO) para nós, visto que sou **obeso**, e minha mãe também é obesa, e na hora de irmos ao nosso lugar não era da mesma categoria, ficamos espremidos e com muito medo afinal minha mãe tem problemas nas pernas e o espaço é ZERO para circulação das pernas. Ao chegarmos em Brasília, em horário de almoço, nenhum voucher foi nos dado tivemos que ficar esperando por um bom tempo, e ainda tivemos que gastar do nosso dinheiro para podermos almoçar, visto que meus pais são idosos, com diabete e se não comerem passam mal, e minha sobrinha é pequena e criança necessita alimentar. Em resumo o que era para ser uma viagem de 2 horas rapidinha, se tornou em um transtorno, me deixando muito nervoso (valido lembrar que sou hipertenso) e totalmente decepcionado com a companhia aérea. Ao chegarmos, tentei por diversas vezes entrar em contato com o 0800 da empresa e cheguei a ficar mais de horas esperando e não consegui nenhum atendimento.

Latam Airlines (Tam)

Relato 27/09/2022, Niterói - RJ

Expliquei no guichê que precisava trocar o assento para facilitar o embarque por ser **cadeirante**, mas a funcionária NÃO me informou que na primeira fileira a aeronave NÃO remove o apoio de braço lateral da poltrona, dificultando muito a minha transferência, e ainda me realocou para a janela, sendo impossível chegar sozinha. A partir da segunda fileira o apoio de braço era flexível, a funcionária da empresa deveria conhecer como é a aeronave e facilitar o embarque de acordo com a necessidade. Para piorar, no desembarque os funcionários encarregados a ajudar estavam totalmente despreparados, tiveram que me carregar e quase prenderam a cadeira no meio do corredor do avião. Além de mim, tinha outro **cadeirante** no mesmo voo, ou seja, foram duas pessoas que passaram pelo mesmo constrangimento e transtorno devido à falta de preparo dos funcionários.

GOI Linhas Aereas

Relato 20/04/2023, Brasília - DF

No momento da realização do check-in não fui informado que teria que pagar uma taxa adicional de R\$ 55,00 para reservar o meu **assento**. Além disso, não há a opção de desmarcar o **assento** já selecionado. De maneira resumida, para realizar o check-in pelo aplicativo ou online é necessário o pagamento de uma taxa de R\$ 55,00, ainda que eu já tenha pagado anteriormente o valor da passagem e das demais taxas, o que na prática é uma "venda casada". Portanto, gostaria de registrar minha manifestação contra a obrigatoriedade do pagamento de uma taxa adicional de um serviço já contratado.

MARCAÇÃO DE ASSENTOS

Resolvido

Azul

São Paulo - SP 29/05/2019 às 12:43 ID: 91963465

Companhia Aérea Reservas Aéreas Cadeira Individa

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Instale

Estamos com viagem para Orlando no próximo dia 01/09/2019, porém a cia AZUL não nos permite marcar o assento sem o pagamento de outra taxa, além de tudo que já pagamos pela passagem aérea. Acredito que o assento é um direito do cliente ao comprar a passagem. Estamos em 5 (Cinco) pessoas e gostaríamos de sentar todos juntos, por ser família (pai-mãe-filhos e genro).

A AZUL alega que só poderemos marcar assento com 48 hs de antecedência. Porém, quem nos garante que conseguiremos marcar JUNTOS? Imagine, você com crianças numa viagem de 12hs e deixando-as sentadas ao lado de estranhos?? E isso porque a cia.aerea quer "ganhar" com mais essa opção extra.

Solicito a gentileza da marcação dos assentos SEM CUSTO EXTRA, para que possamos ter uma viagem tranquila, sem aborrecimentos e continuemos falando bem da AZUL, bem como viajando por ela.

No aguardo
Obrigada

ReclameAQUI Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Azul
Rio de Janeiro - RJ 27/07/2018 às 20:08 ID: 37183193

Companhias Aéreas Passagem Aérea Valor abusivo

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa [Ver todas Reclamações](#)

Tenho uma passagem da azul para segunda-feira , além do preço absurdo da passagem , estão cobrando para que eu marque assento no meu CHECK-IN! Nunca tinha visto isso antes... pior que são 6 assentos, cada um custando no mínimo 10-15,00... chateada!

Compartilhe  

ReclameAQUI Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Marcação de assentos sem opção gratuita. [Respondida](#)

Azul
São José - SC 27/11/2021 às 05:09 ID: 133630243

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

Ao realizar o check in via App da empresa aérea Azul o primeiro voo apareceu disponível assento gratuito, já na conexão somente estava disponível assentos pagos. O App não dá opção de concluir o check in sem o pagamento de tais assentos. Tentei resolver pelo chat, porém fiquei em espera e ninguém atendeu, tentei ligar na central de atendimento, sem sucesso. Sendo assim, fui obrigado a pagar os assentos pois meu vôo já decolaria algumas horas mais tarde. Gostaria de uma posição

Azul me obriga a pagar por assento ao fazer check in online! [Respondida](#)

Azul
São Luís - MA 03/01/2023 às 16:33 ID: 156714173

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

No dia 18/12/2022 fui fazer check in para um dos voos que iria fazer com a companhia Azul no mesmo dia. Ao chegar na fase da escolha de assentos de um dos voos me dei conta de que só existia a possibilidade de escolher 3 assentos gratuitos, ou seja, como nós eramos quatro passageiros eu precisaria pagar por um assento (Espaçoazul) para finalizar o check in. Para não correr o risco de perder a viagem, preferi pagar e depois tentar resolver o problema com a companhia. Alguns dias depois entrei em contato com a Azul, pelo SAC 0800 884 4040, e fui informado que o reembolso do valor não poderia ser feito pois eles alegam que fui eu quem optei por um assento mais confortável. Segundo o atendente eu deveria ter deixado para fazer o check in no aeroporto, pois dessa forma não seria cobrado nenhuma taxa, o problema é que essa informação não estava clara em nenhum lugar do site. Já voo em várias companhias e nunca tive esse tipo de problema, mas com a Azul não posso falar o mesmo.

Compartilhe  



COBRANÇA DE ASSENTO NO MOMENTO DO CHECK IN

Respondida

Azul

📍 Guarulhos - SP 📅 26/11/2019 às 18:22 ID: 97432197

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Quando fui realizar o check in referente a minha reserva ***** , a companhia aérea Azul está me cobrando 30 reais pelo assento o que é um absurdo, pois eu já paguei pela passagem e agora não consigo realizar o check in do meu voo sem ter que pagar esse valor. E se eu não quiser pagar, viajo de pé?

Aguardo um posicionamento urgente pois meu voo é daqui 3 dias

Compartilhe



OBRIGANDO PAGAR PELO ASSENTO

Resolvido

Azul

📍 Vila Velha - ES 📅 19/10/2018 às 16:10 ID: 39352551

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Valor abusivo](#)

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Prezado Senhor!

Comprei uma passagem na Azul linhas Aereas para o dia 22/10/18, saindo de Vitoria para São Luis. Ao tentar fazer o check-in pelo aplicativo, no momento de definir o assento, apareceram disponíveis os assentos 09C, 10C e 10B e ao clicar neles apresenta a seguinte mensagem "Erro na marcação de assento". Já se clicar nos assentos com espaço Azul disponível e Assento antecipado, que custam 40,00 e 15,00 respectivamente, o sistema permite normalmente a reserva do assento. Tal fato demonstra que a companhia aérea quer forçar o cliente a pagar pelo assento, constituindo claro abuso perante o código de defesa do consumidor.

Compartilhe



O site não permite fazer check-in sem pagar pelo assento.

Resolvido

Azul

Porto Alegre - RS 25/02/2019 às 23:32 ID: 43181387

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Qualidade do serviço prestado](#)

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Estou tentando fazer o check-in de um voo pelo site da Azul, mas não consigo, pois a empresa exige que eu marque o assento para concluir o check-in e cobra por isso!!
Só consigo prosseguir o check-in se eu pagar pelo assento!! Um absurdo... cada vez a qualidade da Azul cai mais! Muita decepção !!

Compartilhe



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Pagamento de assento



Não resolvido

Azul

Jundiaí - SP 23/04/2023 às 19:43 ID: 163384713

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Qualidade do serviço prestado](#)

Paguei para escolher assento em voo de Brasília a São Paulo 45 reais a mais na passagem e passageiro de stand by que já paga bem menos ou apenas as taxas de embarque entrou no voo e sentou-se em assento confort na primeira fileira e sem ninguém aonde lado! Enquanto eu que paguei mais p ter conforto fui com mais dois passageiros sem qualquer privilégio!

Cobrança para marcar assentos

Resolvido

Azul

Brasília - DF 21/09/2018 às 17:35 ID: 38640277

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

A empresa, como várias outras, cobra para marcar assento antecipado. Sei que 72h antes do check-in é liberada a marcação sem custo. Porém acho abusivo ao consumidor a cobrança para marcação de assentos comuns antecipados, por exemplo, estão cobrando 15 reais para eu marcar a poltrona "25", uma das últimas, tamanho padrão sem nada. No momento não há possibilidade de marcação sem custo, somente 72h antes do voo. Uma pena que o consumidor não tenha mais nenhum direito, daqui uns dias o governo vai criar o CÓDIGO de DEFESA das GRANDES EMPRESAS. Elas ganham em tudo, é um ganha-ganha, bagagens, assentos...além dos preços "módicos" das passagens. Não espero resposta da AZUL para mim, e sim para todos os brasileiros.

Compartilhe



Azul apenas libera assentos mediante taxa extra

Em réplica

Azul

Rio de Janeiro - RJ 12/07/2021 às 07:05 ID: 126470605

Companhias Aéreas Outro Tipo de produto/Serviço

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



É constante o problema que tenho tido com a Azul para fazer o checkin on-line. Repetidas vezes o aplicativo/website te obriga a comprar a assentos caríssimos, pois nunca tem assentos sem taxa extra, caso contrario não libera o cartão de embarque. Só que nesta segunda pós feriado, depois de pagar R\$1292 pelo voo (SDU-CGH), eu achei um absurdo a empresa liberar assentos apenas mediante pagamento de taxas extras. Eu liguei para a cia aérea para tentar fazer o checkin (protocolo *****) e mesmo assim não consegui fazer por lá. A cia Azul me criou um problema enorme, pois tinha um compromisso muito importante que não podia atrasar. Paguei um Uber caríssimo nesse horário, mais de R\$84 para conseguir fazer o checkin no atendimento, mas infelizmente por 2min de atraso não me deixaram embarcar. A empresa me prestou um serviço precário, pois além de me dizer que o checkin on-line era apenas uma cortesia , não conseguiram me realocar em outro voo.

Por último, fico na dúvida, por que o cartão de embarque foi feito sem eu pedir na sexta-feira 09/julho e dessa vez não puderam fazer.

Azul, o serviço prestado está muito aquém do que vocês se propõe e cobram. É uma vergonha, para não dizer o contrário, vocês querem é sempre ganha em cima do passageiro.

Compartilhe



Número do documento: 23053016330300500009818908879

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330300500009818908879>

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:03

Azul obriga a pagar por assento

Azul

📍 São João del Rei - MG 📅 04/02/2023 às 12:55 ID: 158731021

Fui realizar o check-in para minha viagem, quando me deparo com todos os assentos comuns ocupados e apenas os Azul disponíveis, para pagar! Com receio de não conseguir realizar o check-in, pois é obrigatório marcar assento para continuar, tive que pagar os R\$115 para ter assento (pois são dois passageiros). Isso é um absurdo, pois deveria ter quantidade suficiente de assentos comuns, visto que esse valor é muito caro e eu definitivamente não pagaria se houvesse os assentos comuns disponíveis! Exijo um estorno!

Assento (qualquer um)

Azul

📍 Florianópolis - SC 📅 27/02/2019 às 15:43 ID: 43239917

Companhias Aéreas Outro Tipo de produto/Serviço Outro problema

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



disponibilizar nenhum assento grátis, ou seja, se eu quiser fazer o check-in, a Azul me obriga a escolher assentos entre 20 e 40 reais cada para prosseguir.

Tentei tanto no site, quanto no aplicativo, porque não acreditei que isso era possível! E em ambos os lugares o problema foi o mesmo: apesar da legenda de cores com opções de "assento grátis" e outros, não há "assento grátis" disponível, apenas os incríveis assentos pagos extra, variando no site de R\$ 20 a R\$ 40,00.

Azul, se quiser oferecer assentos mais caros para quem quiser pagar por eles, ofereça, mas você não pode me obrigar a escolher um assento com preço extra, pois paguei pelas passagens e, se não estou muito enganada, isso significa que eu tenho direito a viajar em algum assento da aeronave, fique à vontade para escolher o que lhe convier para mim e para o meu marido.

Simplesmente absurdo esse tipo de coação do consumidor! Eu e meu marido, segundo essa regra, teríamos que pagar mais 80 a 160 reais exclusivamente para poder fazer o check-in e viajar ida e volta... Sem comentários para esta piada!

realizaremos uma viagem de Goiânia para Salvador (ida e volta), que por sua vez terá 5 trechos. Somos uma família de 4 pessoas, sendo 2 adultos e duas crianças. Ao tentar fazer a marcação dos assentos fui surpreendido com a cobrança entre R\$ 30,00 e R\$ 35,00 por pessoa e por trecho.

Acho um absurdo que pagar uma fortuna para marcar antecipadamente os assentos de 4 pessoas em 5 trechos, sendo que o valor ficaria em quase R\$ 700,00.

Essa prática espúria de cobrar antecipadamente pela marcação de assentos é não só um absurdo, mas flerta com o abuso. Ainda mais no meu caso que vou viajar com duas crianças.

Vale ressaltar que tal prática vai de encontro ao que diz o Art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas. [...] V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. [...] X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Se por ventura eu tiver mesmo que pagar pela marcação antecipada, terei de fazê-lo, pois não irei esperar a véspera da viagem para então tentar fazer a marcação sem custo e correr o risco de colocar meus filhos ainda crianças ao lado de estranhos por cinco trechos, dessa forma não tendo outra opção senão recorrer ao judiciário.

Portanto, peço encarecidamente à Azul até então sempre solícita, que reveja essa cobrança repetida por 16 vezes (4 pessoas x 5 trechos) pela marcação de assentos. Ainda mais em casos como o meu, que repito, viajarei com crianças.



Fórum: Marcação de assento pago?! ABSURDO!!!

Ver este tópico

Pesquisar nos fóruns [▼ Todos](#) | [Viagem aérea fórum](#)



Michell M
Campinas, SP

Colaborador nível **5**

17 publicações

46 avaliações

25 votos úteis

Marcação de assento pago?! ABSURDO!!!

Salvar

Há 3 anos

Vocês sabem dizer se o pagamento para marcação de assento já é regulamentado ou as empresas estão fazendo a próprio gosto, já que a ANAC pouco faz por nós clientes?

Comprei uma passagem aérea da Azul e quando fui marcar os assentos vi que ia gerar cobrança.

- Liguei na ANAC e apenas me informaram que o pagamento (ou não) pode fazer parte da política de relacionamento da empresa com o cliente, ou seja, quem quiser pode cobrar, mas não me informaram se está regulamentado ou não.

- Liguei também no PROCON e me informaram que eu posso abrir uma reclamação para esclarecimentos da empresa.

Mas a questão não é a empresa, é a ANAC! Oq eles têm feito por nós? Cada ano é uma cobrança nova, bagagem despachada, serviço de bordo, marcação de assento... daqui a pouco vai ter taxa extra pra custear o pneu do avião! É um absurdo!!!

Gostaria de entender oq faz uma empresa não permitir que o passageiro marque seu assento gratuitamente? Qual a diferença para eles? A passagem do transporte rodoviário já sai com número de poltrona, queira o cliente ou não...

Eu odeio viajar na saída de emergência pq o encosto não reclina (uma vez fiz a caridade de trocar com uma família que estava com uma criança... q arrependimento!), fiquei com torcicolo por dias! E se isso me acontecer? Oq posso fazer?

Se alguém souber oq já posso fazer para minha próxima viagem (novembro), por favor, me ajudem!

E tbm oq podemos fazer enquanto clientes pra arrumar essa bagunça e reverter isso, se já for regulamentado mesmo!

Obrigada pessoal!

(TripAdvisor: poderia ter um mecanismo de busca de tópicos aqui! Não sei se o tópico pode estar repetido...)



Cobrança na marcação de assento até dentro da regra da Azul

Resolvido

Azul

Blumenau - SC 05/09/2018 às 11:10 ID: 38200047

Companhias Aéreas Instalação-Reparo não concluídos

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Mais uma vez me incomodando com a Azul, não há outra opção de voo válido, por isso sou obrigado a usar.

A regra, ao meu ver abusiva, de cobrança de marcação de assento da azul fala, conforme site alternativo, visto que não consta no site da Azul, o seguinte:

"Para fazer a marcação de assento na Azul com antecedência, é preciso pagar uma taxa de R\$ 10,00 para a companhia e fazer a reserva entre o momento da compra do ticket e uma semana antes do voo.

Nos últimos 7 dias que antecedem o voo e no momento de check-in, a marcação de assentos na Azul não será cobrada"

<https://www.passagenspromo.com.br/home/dicas-de-viagem/marcar-assento-na-azul-sera-cobrado/>

E fui fazer a marcação de meu voo do dia 10/9 hoje, dia 5/9, ou seja, 5 dias de antecedência e, para surpresa, olha a cobrança de R\$105,00 pela marcação, sendo que nem peguei espaço azul.

Ou Seja, mais uma vez ela não explica no site da Azul a regra e a cobrança, faz a cobrança de forma sorrateira e, ainda cobra de fora da regra que havia estipulado.

Mais uma vez a decepção de usar a azul.

Abaixo tela de

Compartilhe



Cobrança para criança de 3 anos escolher assento

Resolvido

Azul

São Paulo - SP 04/08/2021 às 14:44 ID: 127629891

Companhias Aéreas Passagem Aérea Mau Atendimento

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Fiz a reserva para voar junto com a minha filha de 3 anos, sou cliente diamante na azul e ao escolher os assentos, no voo de ida na minha não tem sequer espaço tudo azul e volta sim, escolhi meu assento de ida e de volta e ao escolher os assentos da minha filha está sendo cobrada taxa extra no total de mais de 70 reais.

A empresa autoriza que eu escolha meu assento e não permite que a minha filha de 3 anos possa viajar ao meu lado a não ser que eu pague essa taxa.

Entrei em contato com a Azul que informou que só eu tenho o benefício por ser cliente tudoazul e a minha não tem... é isso mesmo um criança de 3 anos mesmo estando na mesma reserva da mãe não pode escolher o assento ao lado da mãe pq não é cliente diamante.

De que me adianta ser cliente diamante se não tenho nem o direito de viajar ao lado da minha?

Total absurdo e descaso com uma cliente já de longa data.

Compartilhe



EMPRESA IMPEDE O CHECKIN SEM ASSENTO PAGO

Respondida

Azul

Brasília - DF 04/04/2021 às 23:50 ID: 121985645

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

ESTOU TENTANDO HÁ 1 HORA FAZER O CHECKIN PARA VÔO - PELO CELULAR, COMPUTADOR, APLICATIVO, CHAT, NO TELEFONE HÁ 20 MINUTOS TENTANDO ATENDIMENTO. A EMPRESA ME IMPEDE DE REALIZAR O CHECKIN SE EU NÃO SELECIONAR UM ASSENTO PAGO. FALTA DE RESPEITO COMPLETA. QUERO APENAS FAZER O CHECKIN SEM SELECIONAR NENHUM ASSENTO OU SELECIONANDO UM NÃO PAGO. MAS A AZUL ME IMPEDE DE PROSSEGUIR COM O CHECKIN SE EU NÃO ESCOLHER UM ASSENTO PAGO E PAGAR.

Compartilhe



Azul não deixa marcar assentos para o check in

Respondida

Azul

Palmas - TO 19/11/2022 às 21:02 ID: 153777675

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Ao realizar o check in na azul não há assentos comuns disponíveis, somente assento tudo azul (pago). Sem escolher o assento não posso fazer o check in

Ao entrar em contato com o canal de atendimento eles não resolveram o problema

Compartilhe



ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Em 01/02/2019 fiz a compra de 7 passagens aéreas para mim e para minha família. A viagem será realizada no mês de junho sendo que todas as marcações de assento haviam sido feitas, sem qualquer custo, no momento da compra.

Acontece que em 22/05/2019 recebi dois emails, referentes aos dois localizadores (códigos das reservas), informando que dos trechos dos voos teve os horários alterados.

Pois bem, em 27/05/2019, liguei para a companhia e solicitei a reacomodação em novo voo para esse trecho, sem que me fosse cobrado qualquer taxa, como era esperado, visto que a mudança partiu da empresa.

No entanto, na data de hoje, 28/05/2019, ao tentar fazer a nova marcação dos assentos relativos ao trecho alterado, fui surpreendido pela informação que para cada uma dos 7 assentos será cobrada uma taxa de R\$20 a R\$25, relativas à marcação antecipada dos assentos.

Isso é um absurdo, pois os assentos já estavam marcados anteriormente e a alteração de voo partiu da companhia e não de mim, portanto tal cobrança é indevida.

Sendo assim, peço urgentemente que a empresa libere as marcações dos assentos sem qualquer cobrança, pois não vou esperar até 7 dias antes da viagem para fazer as marcações sem custo, visto que já havia marcação de assentos no voo anterior.

Falta de assentos gratuitos e cobrança de assentos no espaço AZUL

Respondida

Azul

📍 Olinda - PE 📅 17/10/2022 às 15:18 ID: 151938019

[Companhias Aéreas](#) [Qualidade do serviço prestado](#)

Tenho uma viagem a negócios voo 4619 de ida REC-GRU e volta voo 2749 GRU-REC, e para voo de ida, eu não consegui escolher assento comum (sem custo).

A quantidade de assentos sem custo são poucas e o passageiro se torna obrigado a adquirir assentos do espaço AZUL. No meu caso tive que pagar R\$ 70,00 para poder ter direito a um assento na viagem de ida e mesmo tendo conseguido um assento gratuito no check in de volta, eu só conseguiria finalizar o check in após escolher um assento pago e pagá-lo.

Gostaria muito de um posicionamento por essa cobrança de assento, pois no meu ver é muito ruim para um passageiro ter que pagar um grande valor de passagens e ainda assim custear assentos.

Grato!

Compartilhe



Cobrança para marcação de assentos

Resolvido

Azul

📍 Curitiba - PR 📅 22/08/2019 às 21:53 ID: 94497107

[Companhias Aéreas](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Outro problema](#)

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Fiz a reserva de um pacote com voos pela companhia Azul para minha lua de mel e, após o pagamento fui ao aplicativo para realizar a marcação dos assentos e descobri que existe um custo para que se possa escolher os assentos em cada um dos trechos (4 no total). Ao entrar em contato com a companhia, fui informado que o pagamento era o único jeito de marcar assento e que apenas 48 horas antes eu poderia marcar sem custos e SEM A GARANTIA DE QUE EU E MINHA ESPOSA SENTARÍAMOS JUNTOS OU PRÓXIMOS NO VOO. Me sugeriram tentar por outros meios de contato pois eles não poderiam fazer nada. Tentei entrar em contato pelo chat e tive a mesma resposta. Estou indo viajar em lua de mel, comprando passagem com antecedência e não tenho nenhuma garantia que estarei junto com ela durante os voos escolhidos. Essa prática é abusiva e é um absurdo um casal ou uma família não ter nenhuma garantia de que irão viajar juntos sem ter que pagar além dos altos valores já pagos pelas passagens.

Compartilhe



GOL

📍 São Paulo - SP 📅 22/08/2018 às 14:28 ID: 37837311

[Problemas com o Site](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Outro problema](#)

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Ao fazer a compra pelo site da Gol, me deparei com a cobrança para marcar assento. Procurei cancelar a escolha, uma vez que não queria pagar por isso. Não há opção para tal, somente um pequeno aviso 'pular etapa' no topo da página. Tive de reiniciar o processo de compra para encontrar esse aviso. Para mim isso é uma clara indução à compra do serviço. Se a empresa muda o procedimento e passa a cobrar por um serviço, essa cobrança deve estar claramente informada. Em contato com o SAC da empresa para registrar a reclamação, a atendente Barbara se preocupa em dizer ao cliente que pagando por um bilhete mais caro vc não tem cobrança de assento. Não me interessa ouvir isso. Acredito que o SAC deve estar interessado em saber qual a experiência (ruim) do cliente para assim procurar maneiras de aprimorar os seus serviços. Incomodada com o meu contato e com tom debochado, a atendente me manteve na linha com uma demora aparentemente desnecessária. Acabei desistindo.

GOL

📍 São Bernardo do Campo - SP 📅 01/07/2021 às 17:03 ID: 126040369

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Lamentável!!!! Tentamos por diversas vezes marcar os assentos com antecedência de 48h antes do voo, mas o site insistia em cobrar R\$25,00 por assento, sendo que a informação é de que dentro das 48h a marcação é gratuita. Ficamos uma hora esperando atendimento no 0800, de modo que a linha foi interrompida após este tempo. Durante as tentativas de marcar os assentos, metade das poltronas estava vagas. Após mais duas horas, depois de diversas tentativas, já não era mais possível marcar os assentos disponíveis, pois havia apenas uns três disponíveis em lugares aleatórios. Atendimento péssimo e desrespeito ao consumidor. Essa empresa é uma vergonha para o nosso país, infelizmente. Visa apenas auferir lucro sem respeitar o consumidor. Apenas àqueles que pagam pelos serviços extras têm atendimento diferenciado.

📍 São Paulo - SP 📅 17/09/2021 às 13:02 ID: 129795085

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Olá, estou tentando realizar o Checkin online na gol e não consigo finalizar o checkin porque a Gol está me obrigando a pagar pelo assento que deveria ser gratuito. Não há oferta de assentos gratuitos no mada do avião.

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Em resumo, estão direcionando os clientes a pagarem os assentos como única alternativa.

O checkin online é um serviço da Gol que quero usufruir, não vou chegar no aeroporto no dia do voo com 3 horas de antecedência para realizar o checkin no balcão e ficar horas na fila lotada me expondo ao Covid-19. Prezo pelo distanciamento social e a maneira inteligente de fazer o checkin online sem precisar me expor. Gostaria de uma solução para a situação urgente. Tentei entrar em contato com os telefones da GOL e não consegui ser atendida a pesar de ficar muito tempo na linha esperando atendimento. Protocolo:*****1 e Localizador: VFBDMY.

Resumo: quero finalizar o checkin online, sem ficar horas em fila no aeroporto e sem pagar pelo assento que deveria ser gratuito. Vejam os prints do que aparece no site.

GOL

📍 Barra Mansa - RJ 📅 13/01/2023 às 13:47 ID: 157392877

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Fui fazer o meu check in e, na hora de escolher o meu assento, cliquei num assento pago. Quando tentei trocar para um assento não pago, ele volta minha marcação para o assento pago. Quando tento trocar para outro assento pago, aí sim a minha marcação é respeitada.

Ou seja, quando for fazer o check in NÃO cliquem em assentos pagos, pois não dá mais para escolher assentos não pagos após clicar nos assentos pagos.

Essa é uma forma da empresa estorquir os clientes e obrigá-los a pagar pelos assentos, ou então enfrentar as filas na hora do embarque para fazer check in.

Compartilhe



GOL

📍 Maceió - AL 📅 27/02/2023 às 07:53 ID: 159993497

[Não encontrei meu problema](#) [Problemas Gerais](#) [Cobrança indevida](#)

Quando fui realizar o check in através do app da gol, na fase de marcação de assentos, todos os assentos "normais" já estavam preenchidos, só estavam disponíveis os assentos das fileiras de 1 a 5, ou então os da saída de emergência, só consegui finalizar o checkin ao escolher um dos assentos restantes e efetuar o pagamento de R\$ 55,00.

Ocorre que se os assentos "normais" já estavam preenchidos eu não posso ser obrigada a pagar, se era só o que restava. Gostaria do reembolso ou então de cupom de desconto na companhia.

Estou com todos os prints do app mostrando que não tinha mais opção de assento normal.

Compartilhe



📍 Itajaí - SC 📅 03/10/2020 às 17:35 ID: 113002735

[Companhias Aéreas](#) [Outro problema](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Estamos tentando marcar assentos antecipadamente (já é um absurdo pagar por isso) pois somos 2 adultos e 2 crianças e não queremos correr o risco de nos colocarem em poltronas separadas. Enfim, no total da marcação de todos os assentos, o valor cobrado total foi de 360,00. Contudo, na página de pagamento cobrou 180,00. Ao finalizar, verificamos que apenas o voo de volta teve as marcações efetivamente efetuadas. Agora, tentamos tanto por app quanto pela web, mas uma mensagem de erro, informando que os assentos não estão disponíveis sempre aparece. Não importa quais poltronas marquemos, sempre aparece essa mensagem. Site e redes sociais da Gol informam problema na telefonia da empresa e a demora pra atendimento dura até 24 h (já pensou esperar só 24 horas pra ser atendido)



GOL

Fortaleza - CE 08/06/2018 às 21:58 ID: 35984909

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Fiz uma compra no site da Gol para meu tio, eu já sabia que a Gol estava cobrando taxa para marcação de assento "antecipada", já tinha visto noticiários nos meios de comunicação e já vi parecer da Gol afirmando que essa taxa é somente para quem vai reservar assento com antecedência, porém no ato da compra não tive a opção de finalizar sem escolher o assento e pagar abusivos 30,00 reais pelos dois trechos (10,00 na ida e 20,00 na volta). Ou eu escolhia os assentos (e pagava) ou minha compra não seria finalizada.

GOL, ESSA TAXA JÁ É UM ABSURDO e cobrar até antecipadamente é simplesmente ABUSIVO, quando no seu site diz que a cobrança não é assim. Aguardo alguma solução de vocês.

Compartilhe



Relato aqui minha profunda insatisfação com os serviços de check in online da Gol Linhas Aéreas

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Os aeroportos estão sempre cheios.

Hoje fui fazer o check in para uma viagem que realizarei no dia 10/09 e, para minha surpresa, na marcação de assentos não haviam assentos liberados (apenas bloqueados ou ocupados) e os assentos "Gol + conforto", onde é cobrado o valor de R\$40,00 para reserva.

Telefonei para o SAC da companhia aérea e fui informada que eu não conseguiria realizar o check in online a não ser que PAGASSE por tal assento. Caso contrário, deveria chegar com antecedência no aeroporto, ir até um balcão da GOL e somente lá fazer meu check in.

Resolvi então falar com o canal de "reclamações", onde a atendente de forma não esclarecedora somente me replicou o que a primeira atendente tinha me passado e registrou minha reclamação, porém, como não me deram solução ao assunto.

É inacreditável que uma companhia aérea cobre a mais para a marcação de um assento, além do que já foi pago pela passagem, sendo que não disponibiliza outras opções de assento. Me farão chegar antes no aeroporto, ir até o balcão, pegar fila para fazer um simples check in? Um processo tão simples, realizado pelo celular, se torna algo tão inconveniente e de tamanho transtorno quando a incapacidade de processos da empresa se sobressai.

Entendo que o processo de check in no balcão é corriqueiro e muitos passageiros o preferem, mas este não é o meu caso e a GOL está me causando um imenso transtorno.

Em minhas próximas viagens podem ter certeza que solicitarei voos de outras companhias.

Marcação de assentos

Respondida

GOL

Rio de Janeiro - RJ 10/12/2019 às 15:26 ID: 97990689

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Mau Atendimento](#)

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Há algum tempo, a Gol e outras cias aéreas passaram a cobrar por marcação antecipada de assentos. O valor só não é cobrado se a marcação for feita a partir de 48h antes do voo.

Porém, o sistema de marcação de assentos via site da Gol só permite a marcação de acentos da ida e da volta juntos, praticamente impossibilitando o consumidor marcar seus assentos sem custo adicional através do site. Ou seja, a menos que os voos de ida e volta estejam nesse intervalo de 48h, não se pode marcar assentos sem custo conforme preconiza a política de reservas. Isso causa um enorme transtorno, pois o único canal que restava era o canal de atendimento ao cliente via telefone 0300.

Na reserva em questão, minha esposa estava viajando com nosso filho bebê. Tentei marcar o assento do voo de ida através do site, onde vários assentos ainda estava disponíveis. A poltrona 10C (corredor) era nossa opção que proporcionaria conforto adequado para minha esposa com o bebê. Não tive sucesso, pois era exigida a marcação da volta também, algo completamente abusivo e desnecessário.

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



email informando da marcação até o final do dia, algo que não aconteceu. etc etc.

O checkin não pode ser feito de forma antecipada por ser uma viagem com bebê. Esse é um requisito da ANAC, porém é mais uma dificuldade na marcação dos assentos para viagens com bebês sem atenção nenhuma da cia! Enfim, chegando hoje para o checkin, o setor especializado em marcar assentos informado pelo atendimento 0300 colocou minha esposa e filho na última fileira do avião, numa poltrona que não reclina por ser da última fila, a despeito de tudo que pude conversar durante o atendimento e a minha preocupação com a condição de uma passageira que é (ou deveria ser) prioritária!

É completamente ultrajante essa situação, principalmente porque seria facilmente evitada se o site da Gol permitisse a marcação antecipada como ela própria preconiza!

O mais absurdo é que cerca de 3 semanas atrás eu passei por situação semelhante com a Gol de não conseguir fazer a marcação pelo site, mas que o atendimento 0300 resolveu. Foi um processo ineficiente e desnecessário, mas ao menos foi resolvido a contento na vez anterior! Na reserva atual, cuja reclamação eu apresento aqui, além de não resolver o problema, ainda causam o transtorno de uma marcação de assento terrível! Conseguimos alterar no checkin, mas para um assento ainda muito ruim tudo por conta da absurda inabilidade do site em atender uma ação simples e do atendimento ao cliente que causou mais problemas que trouxe soluções!

GOL
📍 Brasília - DF 📅 16/12/2021 às 22:26 ID: 134994073

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

No momento da compra o sistema exige que o comprador marque o assento e nesse instante é cobrada uma taxa, na

ReclameAQUI Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa 🔍 

Também me foi informado que, dentro das 48h anteriores ao voo, momento em que é realizado o check in, o usuário é obrigado a fazer a marcação do assento e que, nesse momento, se houver assento gratuito ele pode escolher, caso contrário, deve escolher um dos assentos PAGOS.

Acontece que essas informações não são fornecidas no ato da compra, tampouco no momento da marcação de assento para a qual ele direciona e não permite o prosseguimento da compra sem que o assento seja marcado.

Essa prática é abusiva. Coloca o consumidor em situação aleatória da qual o controle pertence apenas à empresa, qual seja, a opção de só fornecer assentos cobrados do consumidor.

Além disso, o consumidor que faz a compra antecipada da passagem está levando vantagem para si e para a empresa, mas a empresa o penaliza ao fazer a cobrança pela marcação do assento previamente. Isso representa um descaso, pra dizer o mínimo.

O passageiro está sendo forçado a pagar por um assento, sendo que isso faz parte do serviço contratado, qual seja, fazer uma viagem de aeronave.

GOL
📍 Manaus - AM 📅 06/11/2022 às 10:31 ID: 153007827

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Ao realizar o web check in para o voo manaus-florianopolis do dia 08/11/2022 não há possibilidade de marcação de assento sem o pagamento de taxa de 20,00. Simplesmente todos os assentos é necessário pagar uma taxa.

Ou seja, eu tento agilizar o processo e sou obrigada a pagar por um assento, sendo que já paguei pelas passagens.

ReclameAQUI Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa 🔍 

exceto quando a cobrança diferenciada entre a primeira classe e a classe econômica.

Vocês podem alegar que a Anac (Agência Nacional da Aviação Civil) autoriza a venda desses assentos. Mas uma regulamentação da Agência Reguladora nunca pode se sobrepor a uma legislação federal, como o Código de Defesa do Consumidor, por exemplo.

Diante da cobrança indevida o consumidor tem o direito de exigir o reembolso do valor pago em dobro, salvo hipótese de engano justificável, de acordo com o artigo 42, parágrafo único do CDC.

Infelizmente a GOL não respeita os direitos dos consumidores.

Espero não ter que pagar por essa taxa indevida. Se tiver que pagar certamente irei atrás daquilo que é correto e de lei.

GOL
📍 Manaus - AM 📅 14/12/2018 às 00:43 ID: 40979021

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa [Ver todas Reclamações](#)

Ao comprar passagem aérea, a empresa obrigou o consumidor a escolher o assento, cobrando-o por isto. Caso não escolhesse, o site não permitia prosseguir com a compra. O passageiro gostaria de não escolher o assento, mas foi obrigado, assim, a fazê-lo e conseqüentemente a pagar por um serviço que não desejou adquirir, em total violação ao CDC.



GOL

Rio de Janeiro - RJ 13/09/2020 às 12:39 ID: 111890323

Companhias Aéreas Outro Tipo de produto/Serviço Outro problema

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Estou tentando reservar meus assentos para o trecho de ida de minha viagem, via site e app, porem nao consigo efetuar a marcação, pois eles me atrelam à marcação de passagem do segundo trecho. Como acho a cobrança de assento absurda, eu apenas quero reservar o trecho de ida e nao o de volta, que está sendo cobrado. De acordo com os termos da empresa, posso marcar o assento com 48 horas de antecedencia sem nenhum tipo de cobrança, porem o site me obriga a pagar o assento da volta, caso contrário, o processo não é finalizado!

Compartilhe



GOL

Contagem - MG 02/12/2020 às 13:13 ID: 115946255

Companhias Aéreas Outro Tipo de produto/Serviço Outro problema

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Comprei uma passagem na tarifa Light (que não vem com a marcação de assento disponível). Na hora da compra te informam que caso queira marcar o assento, o valor é R\$15,00, porém, quando fui tentar marcar, o valor estava R\$35,00 por voo (já que tenho uma conexão). Além disso, o site confirmou uma marcação sem eu confirmar, e agora está pendente a taxa de marcação do assento (que não vou utilizar), já que quero marcar gratuitamente (48h antes do voo). Estou tentando cancelar isso mas o site simplesmente não aceita cancelar o assento, tentei contato com a gol por três dias direto e ninguém atende.

Compartilhe



GOL

Florianópolis - SC 29/05/2019 às 15:42 ID: 91970819

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

A empresa GOL está violando o Código de Defesa do Consumidor, pois esta realizando o serviço de venda casada, gerando uma cobrança abusiva de valores na marcação de assentos. Estou reclamando de cobrança de taxa para marcação de assentos. Na minha última compra (código de confirmação OQMFwx) gastei R\$ 30 para selecionar o meu assento. Isso é abusivo por vários motivos. Para ficar apenas com dois: (1) trata-se de venda casada, VEDADA PELO CDC, pois só posso comprar o assento se estiver no voo, ao passo que, se estiver no voo, sou OBRIGADO a pagar pelo assento, ou seja, a compra de um pressupõe a do outro; (2) a marcação do assento está inclusa no valor da passagem, e não tenho a opção de não comprar o assento, pois ninguém pode viajar de pé em um avião; logo, a cobrança por um item obrigatório é abusiva.

Solicito o reembolso dos 30 reais pagos.

OBS: Voo constantemente com outras companhias, AZUL e LATAM mais especificamente, sendo que em ambas existe a opção de não marcar o assento e conseqüentemente não pagar essa taxa, apenas a GOL realiza essa venda CASADA, que é ilegal e engana o consumidor, pois o preço final do produto é diferente do valor inicial.

MARCAÇÃO DE ASSENTO

Em réplica

LATAM Airlines

📍 Campina Grande - PB 📅 23/08/2022 às 19:51 ID: 149006297

[Não encontrei meu problema](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Realizei a compra de 6 passagens com a mesma reserva no valor de quase 5 mil reais. Ao realizar a marcação de assento para que toda a família possa ir junta me deparo com a cobrança de quase mil reais a mais apenas para a marcação dos assentos, sendo esta cobrança completamente desarrazoada, ora, uma família paga um valor caríssimo (4.787,16 reais) e se

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



das poltronas.

Pesquisando, verifiquei a mesma ja foi multada por essa prática, inclusive há decisões judiciais contra a empresa por essa prática, conforme links:

<https://catracalivre.com.br/viagem-livre/procon-multa-empresas-aereas-por-cobranca-de-marcacao-de-assentos/>

<https://www.conjur.com.br/2022-mai-27/procon-mg-multa-latam-cobranca-indevida-marcacao-assentos#:~:text=Procon%2DMG%20multa%20Latam%20por%20cobran%C3%A7a%20indevida%20na%20marca%C3%A7%C3%A3o%20de%20assentos&text=%C3%89%20abusivo%20cobrar%20a%20mais,pr%C3%A9via%20de%20assento%20n%C3%A3o%20diferenciado.>

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/junho/companhia-aerea-deve-reembolsar-cliente-por-cobranca-em-marcacao-de-assentos>

A empresa apresenta uma prática que viola diretamente o CDC, conforme art. 39, V e X (exigir vantagem manifestamente excessiva do consumidor), embora a ANAC não regulamente a questão, não pode a empresa se valer de omissão da agência reguladora para aumentar seu lucro, violando completamente o princípio da boa-fé.

Apenas quero a garantia de ir junto com minha família no avião, sendo injusto e desarrazoado que a empresa exiga um pagamento para isso. Vale salientar que irão viajar pessoa que não apresentam condições emocionais de irem separadas dentro do avião. Conto com a empresa para resolução da questão.

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 12/03/2022 às 01:39 ID: 139900361

[Companhias Aéreas](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclama](#)

Boa noite,

Tenho uma reserva com a Latam para 9 passageiros, sendo 2 crianças, 1 adolescente e 2 idosos. Por receio de viajarmos separados visto que a Latam faz isso com frequência, optamos por pagar a marcação de assentos, já que os idosos tem medo de voar e as crianças não deixaremos separadas dos pais.

Não bastasse o valor absurdo de quase R\$ 1.600,00 pela marcação nos voos Ida + Volta com conexões, o site não está permitindo parcelar a compra.

Além dessa cobrança abusiva ainda tenho que pagar à vista?

Já tentei contato com o Call Center porém fico mais de meia hora ouvindo música e ninguém atende a ligação.

Solicito contato para pagamento do valor de forma parcelada.

Grato.

Compartilhe



Número do documento: 23053016330463500009818905631

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330463500009818905631>

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:04

Num. 9822816562 - Pág. 1

Coromandel - MG 11/11/2021 às 08:20 ID: 132726257

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

Paguei R\$203,00 pela marcação antecipada de três assentos na LATAM, vôo Maceió-Brasília, dia 06 de novembro de 2021 - 16:35 (*****). Eram as poltronas 5A, 5B e 5C.

Cheguei ao aeroporto com mais de duas horas de antecedência para fazer check in e despachar malas, pois estávamos com uma criança.

No local, nos informaram que não havia nenhuma marcação de assento e que teríamos que viajar separados (eu, meu marido e uma criança de 4 ANOS).

Desejo a restituição do valor pago para marcação antecipada dos assentos, tendo em vista que paguei, mas não houve marcação antecipadas.

Tivemos que sentar em poltronas diversas das que comprei, as quais foram escolhidas na hora pelo atendente do guichê da Latam.

Se não houve marcação antecipada, o recebimento do valor para esse fim caracteriza enriquecimento ilícito por parte da empresa.

LATAM Airlines

São Paulo - SP 03/12/2019 às 15:15 ID: 97695125

ReclameAQUI Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa [Ver todas Reclamações](#)

Comprei 3 passagens da Latam com destino a Salvador - BA em 15/09/2019. Conforme informado na época, a marcação dos assentos antecipadamente seria cobrado (assentos especiais um custo maior e assentos normais R\$ 20,00 cada um). Aguardei o período disponível para checkin (48 horas antes do voo) para marcar os assentos, para a minha surpresa a Latam não permite que eu escolha os assentos, mesmo durante o checkin. Liguei para o SAC e disseram que a regra da Latam é esta mesma, se eu quiser escolher os assentos (por exemplo para ficar próximo da minha família) teria que desembolsar R\$ 20,00 por assento e trecho (no meu caso R\$ 120,00 para mim, minha e esposa e filho (6 anos)). Por um acaso ficamos em poltronas próximas, porém, no final da aeronave. Acho um absurdo este tipo de coisa. Se soubesse teria optado por outra companhia, pela diferença de preço da passagem + assento, daria para pegar uma companhia mais séria e que respeita seus clientes.

Tentei falar com o ombudsman da Latam, mas eles não possuem este serviço ao cliente.

Compartilhe  

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Família com bebê separada no vôo, forçando compra de assentos. 

LATAM Airlines

Recife - PE 30/08/2022 às 14:19 ID: 149359893

Companhias Aéreas Problemas companhia aérea Qualidade do serviço prestado

Irei viajar com meu bebê e meu esposo em um vôo com conexão (troca de aeronave). Ao tentar marcar assentos, constatei que TODAS as marcações de assentos são pagas. Imaginei que, por viajar com um bebê de 4 meses, haveria empatia e/ou algum cuidado especial porém me equivoquei.

Mandei email e a atendente Juliana confirmou que se quisermos sentar juntos, eu terei que pagar pelos assentos. Caso contrário, meu marido sentará longe de nós. Meu bebê só mama. Se eu trocar fralda, será impossível bem como descer da aeronave com bebê de colo, mala de mão, mochila do neném e carrinho do bebê. Zero cuidado com famílias e bebê. A venda

Marcação de Assento

Não
resolvido

LATAM Airlines

📍 Contagem - MG 📅 23/10/2022 às 20:57 ID: 152296289

[Não encontrei meu problema](#) [Problemas companhia aérea](#) [Valor abusivo](#)

Estou viajando com minha filha de 7 anos e dois idosos que nunca estiveram em um avião, porém ao consultar as regras para marcação de Assento me deparo com essa palhaçada de assento aleatório. Isso é completamente ridículo, não há a menor possibilidade de viajar longe da minha filha e terei que andar durante todo o voo para ajudar o casal que estará comigo. Uma prática miserável de obrigar o cliente a pagar mais por uma opção que as demais companhias oferecem de graça no momento do check in

Aguardo retorno com uma solução viável para a situação

Compartilhe



LATAN INDUZ PAGAR PELA TARIFA DE ASSENTO

Não
resolvido

LATAM Airlines

📍 Belo Horizonte - MG 📅 16/09/2019 às 20:02 ID: 95227917

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Ao marcar os assentos, o sistema cobrou por cada cadeira marcada. No dia seguinte ao pesquisar na internet sobre abuso das companhias, verifiquei que cai no [Editado pelo Reclame Aqui]. Se deixasse para marcar o assento na véspera, não pagaria a taxa. Em nenhum momento da compra explicava essa observação da isenção da taxa. Gostaria que fosse retirada a taxa e deixasse para que eu marque os assentos na véspera do voo. Ou que seja feito o estorno caso não seja possível.

Compartilhe



Comprei 2 passagens (mais de um mil reais em passagem) pela Latam em Janeiro/2019 (as quais pude escolher meus assentos NA MESMA HORA) e por motivos profissionais precisei desmarcar com um mês de antecedência. Fui informada que teria até 01 ano para remarcação (pagando taxa de remarcação) ou perderia meu direito de utilizar o serviço pelo qual PAGUEI. Cerca de 10 meses depois remarquei (voo LA 8012) e PAGUEI a taxa de remarcação (valor superior a R\$500,00), onde no momento da compra por telefone fui informada que NÃO poderia escolher a poltrona sem custo adicional no momento, apenas no check-in! Ok, esperei 01 mês e realizei o check-in HOJE (01 dia antes do voo), porém NÃO PUDE ESCOLHER MEU ASSENTO, me jogaram automaticamente para a ÚLTIMA POLTRONA DO AVIÃO (na fileira mais desconfortável pois não tem inclinação comum às outras fileiras, a em frente se enclina em cima de você, e balança demais!), sendo que ainda existem mais de 30 assentos vagos à frente! Liguei na central de atendimento e a informação é que preciso PAGAR (além do que já paguei de passagem e taxa de remarcação para usar um serviço que está pago há 10 MESES!) se quiser trocar de poltrona! Isso por que APESAR de haver pago valor maior para viajar (passagem + remarcação), foi um caso de REMARCAÇÃO. A desculpa é que minha passagem não tem esse benefício, PORÉM em Janeiro/2019 quando foi comprado o bilhete HAVIA SIM O BENEFÍCIO PARA ESCOLHA NA HORA DA COMPRA! Exijo respeito e a troca do meu assento sem custo! Passei por cirurgia recentemente no membro inferior e não aceito passar 3h de viagem no pior assento com praticamente nenhuma movimentação! Exijo uma resposta, respeito e atitude para resolver meu problema por parte da Latam!!!! Tanto no voo de ida quanto no voo de volta!!!! (LA 8002)



Cobrança de assento

Em réplica

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Ferraz de Vasconcelos - SP 17/03/2023 às 11:16 ID: 161200447

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Bom dia. Efetuei a compra de duas passagens para Fortaleza com a saída de Guarulhos. Com escala em Belém. Porém, ao realizar a reserva de assentos me deparei com a surpresa de uma taxa no valor de 55 reais por assento. Absurdo, nunca paguei por assentos em outras cias aéreas. Já paguei os impostos e as taxas da passagem e agora estão cobrando para escolher o assento sem ter nada de especial na escolha. Gostaria de realizar minha marcação de assentos sem cobranças. De acordo com o Procon-MG, o consumidor passa a ter o direito de ser transportado logo após a aquisição da passagem aérea, de forma que a ação de marcar o assento não pode ser considerada serviço adicional já que se trata de consequência óbvia da compra da passagem pelo consumidor. O assento não tem características específicas que configurem contraprestação diferenciada, como serviços de bordo, maior espaço físico ou comodidade. A companhia aérea incorreu nas infrações previstas nos artigos 39, incisos V e X, da Lei 8.078/90 (exigir vantagem manifestamente excessiva do consumidor e elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços) e no artigo 12, VI, do Decreto 2.181/97 (exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva).

Aguardo.

Compartilhe



Marcação automática de assentos

Não resolvido

LATAM Airlines

São Paulo - SP 25/06/2021 às 11:24 ID: 125762605

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Qualidade do serviço prestado](#)

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Ao fazer o check in online, o sistema realizou automaticamente a escolha de assentos para mim e para a minha namorada, o sistema colocou automaticamente eu e minha namorada separadas, sendo que tem DIVERSOS outros assentos disponíveis no voo, inclusive do meu çado... fui tentar alterar pelo site e eles estão querendo me cobrar por uma coisa que eu tinha direito quando comprei a passagem, a escolha de assentos!!! ridículo!! fiz uma ligação para o SAC e o atendente disse que entende a minha frustração, mas que eu só poderia fazer a alteração gratuitamente no próprio aeroporto... vocês fazem de proposito para a gente pagar um valor extra, desnecessário!! Por mais automático que seja, teria que ter um pouco de respeito ao consumidor e bom senso na seleção do assento.

Compartilhe



LATAM Airlines

Rio de Janeiro - RJ 01/09/2021 às 11:03 ID: 128989295

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Prezados, bom dia.

Meu voo está marcado para amanhã (02/09/21) e estou tentando desde ontem escolher meu assento através do link me enviado pela LATAM por email. Ocorre que quando fui fazer o check in já tinha um assento escolhido e quando tento altera não consigo, pois seleciono o assento e ele não é selecionado. Vale ressaltar que o assento do voo de volta eu consigo selecionar, porém com uma taxa de cobrança em virtude de ser antes de 48h.

Gostaria de uma solução.

Compartilhe



Quero comprar um assento e o Site da Latam não Funciona

Em réplica

LATAM Airlines

📍 Aquiraz - CE 📅 05/01/2022 às 15:27 ID: 136061169

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Mau atendimento do prestador de serviço](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Com idade avançada necessito de um assento especial.

Quero comprar este assento e não consigo. O site da Latam não está funcionando para essa opção desde o final do ano.



TENHO VIAGEM AGENDADA PARA MIAMI NO DIA 05/03/2020 E A EMPRESA ESTÁ COBRANDO VALORES TÃO SOMENTE PARA QUE EU MARQUE O ASSENTO... OU SEJA, COMPREI A MINHA PASSAGEM E A DA MINHA ESPOSA, TODAVIA NAO TIVE O DIREITO DE MARCAR O ASSENTO, POIS PARA ISSO TERIA QUE PAGAR MAIS UM VALOR... O QUE É UM ABSURDO.. ILEGAL... IMORAL... POIS COMPREI A PASSAGEM E TENHO DIREITO DE ESCOLHER O ASSENTO CORRESPONDENTE A MINHA PASSAGEM (NA POLTRONAS "NORMAIS") TODAVIA O INTUITO ILEGAL É, TÃO SOMENTE, DISPOR DE UM FORMA.. DE UM JEITINHO... DE ARRANCAR MAIS UNS VALORES DOS CLIENTES...

SOBRE ESSE ASSUNTO, O JUDICIÁRIO JA SE PRONUNCIOU, CONFORME LINK E DESCRIÇÃO ABAIXO...

SE NÃO FOR POSSÍVEL A MARCAÇÃO PREVIA DAS POLTRONAS, IREI PAGAR E COBRAR DE VOLTA OS VALORES...

<https://ambito-juridico.jusbrasil.com.br/noticias/357567326/companhia-aerea-deve-reembolsar-cliente-por-cobranca-em-marcacao-de-assentos>

SEGUE TRECHO DA REPORTAGEM ACIMA CITADA!!!

Porém, a juíza que analisou o caso entendeu que a cobrança de tarifa para escolha de assento, dentro da mesma classe, sem

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Conforme documento apresentado pela própria ré, os assentos "duo" têm inclinação e conforto padrões, ou seja, sem qualquer acréscimo na qualidade dos serviços ofertados. A juíza concluiu, portanto, ser indevida a cobrança efetuada para a marcação de assento dentro da mesma classe econômica paga pelo usuário.

Além disso, a cláusula contratual que previa a referida cobrança foi considerada nula por acarretar desvantagem exagerada para o consumidor em virtude de onerosidade excessiva, conforme previsto no artigo 51, inciso IV, 1, e inciso III, do CDC. Por tudo isso, o Juizado entendeu que a companhia aérea deveria reembolsar a taxa paga pelo passageiro, mas de forma simples e não em dobro, uma vez que a cobrança, prevista no "site" da ré e informada ao consumidor, configura hipótese de engano justificável.

A empresa já cumpriu a obrigação imposta na sentença.

Processo: 2016.01.1.011063-6

LATAM Airlines

📍 São Paulo - SP 📅 18/07/2022 às 12:00 ID: 146944179

Companhias Aéreas

Problemas companhia aérea

Mau atendimento do prestador de serviço

Adquiri duas passagens na classe econômica para minha filha, Manuela Figueiredo, e companheira, Ursula Frank, no site da DELTA Airlines, companhia parceira da LATAM (codshare), código Reserva BCIXX, roteiro SP//New York/SP, com voo de ida dia 18/11 e retorno 28/11/22. No momento da compra fui informado que poderia marcar os assentos de volta, já que o voo seria operado pela própria DELTA, mas que no voo de ida teria que marcar com a LATAM, operadora do voo (doc em anexo). Ocorre que a LATAM recusa-se a marcar os assentos, mesmo que esteja pronto a pagar, já que os assentos melhores estão sendo comercializados. Ocorre que estou viajando neste mesmo voo de ida, ***** , em outra classe e já com assento marcado. Tendo em vista que tenho mais de 80 anos gostaria que minha filha e companheira viajassem o mais próximo possível, mesmo que na classe econômica.

Tal procedimento contraria as normas do Código de Defesa do Consumidor, que garante o cumprimento integral do contrato de compra, que no meu caso assegura o direito de escolher assentos na mesma classe da compra, desde que pagando pelos os mesmos. Tratando-se de um voo longo as despesas com tais aquisições são absolutamente justificáveis, daí as companhias aéreas terem passado a comercializá-los. Segundo a jurisprudência estabelecida a marcação gratuita de assentos só é possível no momento do check-in, quando passa a ser aleatória.

Assentos

Em réplica

LATAM Airlines

Aracaju - SE 15/12/2021 às 14:11 ID: 134873551

Companhias Aéreas Passagem Aérea Qualidade do serviço prestado

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

Ver todas Reclamações

Comprei uma passagem para duas pessoas (mesma reserva) e no momento do check in a Latam me coloca separado. Para alterar ela me cobra uma taxa. Bizarro. Mesma reserva e o avião vazio e eles fazem isso para pessoa comprar o assento. [Editado pelo Reclame Aqui]

Compartilhe



LATAM Airlines

Curitiba - PR 18/02/2021 às 17:38 ID: 119586515

Agência de Viagens Passagem Aérea Cobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

Ver todas Reclamações

Eu e meu marido marcamos uma viagem e no momento do check in a LATAM escolhe os assentos sorteados, não dá a opção de escolha para o cliente. Quer cobrar a parte sendo que o cliente está pagando, uma família agora tem que viajar tudo separado por falta de consideração da companhia.

Comprei 4 passagens Rio x Fortaleza e Fortaleza x Rio e na hora de pagar vi que cobram os assentos, isso é um de escolher os assentos, via site LATAM, no voo estão cobrando R\$30,00 por assento, então liguei no atendimento 4002-5700, e o atendente informou que a LATAM passou a cobrar por assento, desde outubro. Cobrar por assento? O assento não está incluso no valor

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



valor da passagem e taxas que são cobrados também. Quero uma solução para esse problema, pois não estou apenas reclamando, exijo que de acordo com os valores e taxas pagas não seja cobrado mais nada, já que isso caracteriza em venda casada. A Venda Casada é expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC (art. 39, I), constituindo inclusive contra as relações de consumo (art. 5, II, da Lei n. 8.137/90).

A Lei 8.137 / 90, artigo 5, II, III tipificou essa prática como com penas de detenção aos infratores que variam de 2 a 5 anos ou multa.

E a Lei 8.884 / 94, artigo 21, XXIII, define a venda casada como infração de ordem econômica. A prática de venda casada configura-se sempre que alguém condicionar, subordinar ou sujeitar a venda de um bem ou utilização de um serviço à aquisição de outro bem ou ao uso de determinado serviço.

Fico no aguardo.

ESCOLHA DO ASSENTO

Resolvido

LATAM Airlines

Rio de Janeiro - RJ 03/06/2022 às 18:43 ID: 144537103

Passagem Aérea Qualidade do serviço prestado

A AGÊNCIA COMPROU O ASSENTO, CONTUDO, MINHA PASSAGEM É PLUS, LOGO, TENHO DIREITO DE ESCOLHA DO ASSENTO. MAS O APLICATIVO ME IMPEDE. ISTO PORQUE NÃO ME DEIXA SER ADMINISTRADOR DA MINHA PASSAGEM. O APLICATIVO DEVE SER ATUALIZADO, DEIXANDO AO MENOS A ESCOLHA DO ASSENTO. UM ABSURDO, A AGÊNCIA PAGAR PARA EU ESCOLHER O ASSENTO E NO FINAL, A ESCOLHA SER ALEATÓRIA. VOU PEDIR PARA COMPRAR EM OUTRA COMPANHIA AÉREA, JÁ QUE POSSUO O PODER DE ESCOLHA DA COMPANHIA AÉREA. O APLICATIVO DEVERIA SEPARAR A ESCOLHA DO ASSENTO NO CASO PLUS PARA O CLIENTE QUE IRÁ VIAJAR. OUTRAS COMPANHIAS AÉREAS, NÃO CONSIGO ALTERAR A COMPRA, O DIA ETC, SÓ A AGÊNCIA, MAS ME DÁ O DIREITO DE ESCOLHA DO ASSENTO, NO CASO DE PLUS. POR FAVOR, REVISEM ESSE MALDITO APLICATIVO. E ME TELEFONEM PARA EU ALTERAR O ASSENTO DE IDA E ESCOLHER O DA VOLTA.

COMPREI 2 BILHETES, PARA MIM E PARA MINHA ESPOSA , COM MILHAS , CONFORME RESERVA XTEYGS, VOO ***** , E PAGUEI TUDO COM O CARTÃO DE CRÉDITO ITAÚ MASTERCARD FINAL 9601, EM 30/MAIO/2019, SENDO AS TAXAS AEROPORTUÁRIAS NO VALOR R\$374,80 (AS 2 PASSAGENS), E O VALOR R\$631,44 , PELA COMPRA DE ASSENTOS DENOMINADOS ESPAÇO CONFORTO POR OFERECEREM MAIS ESPAÇO ENTRE POLTRONAS. DEVIDO À PANDEMIA DE COVID-19, O VOO FOI CANCELADO. CONTATAMOS A LATAM E RECEBEMOS A DEVOLUÇÃO DAS MILHAS E DAS TAXAS PORTUÁRIAS NO VALOR R\$374,80, MAS NÃO RECEBEMOS ATÉ A PRESENTE DATA, O VALOR DE R\$ 631,44 REFERENTE À COMPRA DOS 2 (DOIS) ASSENTOS ESPAÇO CONFORTO. TODOS OS PROTOCOLOS ABERTOS DURANTE ESSE LONGO PERÍODO FORAM FECHADOS UNILATERALMENTE PELA LATAM , SEM QUALQUER REEMBOLSO. O ÚLTIMO PROTOCOLO N 29401678, ABERTO EM 13/DEZEMBRO/2020, ESTÁ AINDA ABERTO, SEM NENHUMA SOLUÇÃO.

LATAM Airlines

📍 São Paulo - SP 📅 04/07/2019 às 21:12 ID: 92994219

Companhias Aéreas Passagem Aérea Valor abusivo

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa [Ver todas Reclamações](#)

Comprei duas passagens juntas num voo de Guarulhos (GRU) com destino a Foz do Iguaçu (IGU). Ao realizar o check in, os assentos foram escolhidos aleatoriamente de forma que fiquei no assento 8A e minha namorada no assento 35A, ou seja, quase trinta fileiras de distância de passagens que foram compradas JUNTAS. Ao tentar remarcar meu assento, ainda tive que pagar a taxa mínima de remarcação pra ter direito a sentar ao lado da minha namorada. É um descaso essa cobrança e eu quero reembolso dela, uma vez que as passagens foram compradas juntas e devem colocar as pessoas juntas. Não é a primeira vez que temos problemas com a LATAM e o serviço da empresa parece que está cada vez pior. Ainda, não bastasse o descaso, ao realizar a compra da passagem não recebi sequer um recibo de compra, constando apenas no meu check in. Ora, a falta de recibo numa compra pode ser caracterizada como sonegação, e é direito do

ReclameAQUI 🔍 

<https://todosabordo.blogosfera.uol.com.br/2018/02/08/companhias-aereas-cobranca-passageiros-marcao-de-assento-voos/>

Finalmente, vale lembrar que as Cias Aéreas prometeram um valor mais acessível em troca de serviços cobrados a parte, como despacho de bagagens e marcação de assentos. No entanto, não se verifica o preço mais acessível, caracterizando vantagem excessiva sobre os consumidores.

Dessa forma, exijo meu reembolso do valor pago para marcação de assento, uma vez que o valor é irrisório em relação ao valor pago na passagem e que, de direito, as marcações próximas deveriam ter sido realizadas sem dor de cabeça.



Taxa para escolher assento

Respondida

LATAM Airlines

Ribeirão das Neves - MG 21/05/2023 às 08:54 ID: 165019805

Companhias Aéreas Passagem Aérea Valor abusivo

Eu e minha amiga compramos um pacote de viagem onde a companhia aérea é a Latam, na data de hoje fomos olhar no aplicativo e apareceu a opção de escolher assento. Porém está sendo cobrado um valor de 55,00 reais, o que achamos um absurdo, pois vamos fazer conexões e taxa irá ficar no valor de 220 para cada pessoa, gente me ajuda aí né? Já não está barato viajar e ainda vem a companhia aérea e me taca umas taxas dessa, não pensa que tem gente que faz não sei quantas conexões, eu não quero escolher assento, eu quero apenas poder viajar sem pagar essa taxa, isso é um absurdo 220 reais, pior ainda ficam colocando que a taxa é batatinha, ah gente me ajuda aí né? Não aceito pagar eu quero uma solução da companhia referente à isso, minha viagem é dia 24/05 como vamos fazer? Sou obrigada a escolher assento e pagar um absurdo de uma taxa de 55 reais?

Compartilhe



LATAM OBRIGA O PASSAGEIRO A PAGAR PARA

Em réplica

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



LATAM Airlines

Natal - RN 15/11/2020 às 20:03 ID: 115070655

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

Ver todas Reclamações

Fiz a compra de meu bilhete há muito tempo, na época poderia ter pago mais para reservar meu assento, optei por não pagar. Agora recebo um e-mail dizendo que meu check in online estava disponível, fiz o check in e, pasmem, me jogaram numa poltrona qq bem na última fila... Liguei reclamando e descobri que na LATAM NÃO EXISTE a possibilidade de escolher o assento SEM PAGAR, a não ser que eu vá até o balcão... se é assim melhor nem fazer check in on line, para que? se de qq forma terei de ir ao balcão para poder IMPLORAR um assento mais à frente no avião!!! e olha que nem estava exigindo janela... só não quero ir no fundão do avião.

A Latam já foi uma cia de referência... hj em dia é a pior!!! Na comissaria eles tem a "cara de pau" de oferecer UM BISCOITO RECHEADO... veja bem não é UM PACOTE... é UMA UNIDADE DE BISCOITO RECHEADO!!! Melhor seria não oferecer nada!!!

Compartilhe



Latam cobra para marcar assentos de uma mesma reserva juntos

Em réplica

LATAM Airlines

Brasília - DF 20/12/2021 às 10:57 ID: 135161595

Companhias Aéreas Passagem Aérea Cobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

Ver todas Reclamações

Meu marido e eu compramos passagens aéreas, em uma mesma reserva, para viajarmos no dia 22/12. Ocorre que a Latam marcou assentos separados para nós 2 (mesmo tendo comprado em uma só reserva os bilhetes e se tratando de família) e se recusou a nos alocar em assentos próximos sem cobrança extra. Destaco que não desejo escolher assentos, mas somente estar ao lado do meu familiar que comprou a passagem na mesma reserva que eu! Essa cobrança é extremamente abusiva. Diante da recusa em resolver esse problema às vésperas da viagem, precisei gastar R\$ 208,00 para marcar os assentos lado a lado, razão pela qual solicito o reembolso desse valor.

Compartilhe



Pagar para escolher assento.

Não
resolvido

LATAM Airlines

📍 Itajaí - SC 📅 04/09/2019 às 08:21 ID: 94853117

📅 Esta reclamação possui mais de 3 anos e não está mais sendo contabilizada no índice da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Bom dia. Venho através desse canal para registrar minha indignação quanto a linhas áreas Latam!!! Comprei minhas passagens e ontem 03/09 ao realizar meu checkin tive a surpresa que a companhia escolhe automaticamente os assentos e só te dá opção de escolher se PAGAR pelo mesmo. Isso é um absurdo com o consumidor, além de ter que pagar por uma passagem CARA ainda tem que pagar para escolher assento? Nunca mais viajo nessa companhia, é uma falta de respeito com o consumidor, a partir do momento que adquirimos nossa passagem e pagamos por ela temos o direito de escolher o assento que queremos e não ter que pagar posterior pelo mesmo.

Compartilhe



Latam não deixa marcar assento e colocada

Não

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



LATAM Airlines

📍 Belo Horizonte - MG 📅 07/08/2021 às 13:23 ID: 127780087

[Companhias Aéreas](#) [Passagem Aérea](#) [Mau Atendimento](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

Comprei passagens de ida e volta Confins-Porto Alegre (09/08 - 12/08) para eu, meu marido e dois filhos menores. Pra minha surpresa hoje em pleno dia do checkin me mandam um checkin automático com assentos separando toda minha família dentro do avião e em assentos que não foi de nossa escolha mesmo estando no checkin, a operadora pode cobrar por assentos antes do checkin, nele não. Não vou viajar com menores em assentos separados desse jeito. Operadora completamente sem noção ao marcar assentos de uma família com mesmo número de reserva. A princípio nos mandaram um cartão de embarque com os assentos Confins brasilica 9D,E,F e 8C e Brasília Porto Alegre 5C,D,E,F e depois quando entrei pra consulta, espalharam todos os quatro parentes, cada um em uma fileira diferente e em poltronas do meio do avião no final. Liguei e a atendente foi péssima é muito sem educação. Quero resolução urgente pra isso; minha viagem é em menos de 48hs.

Compartilhe



LATAM Airlines

📍 Fortaleza - CE 📅 06/09/2022 às 10:15 ID: 149713005

[Não encontrei meu problema](#) [Passagem Aérea](#) [Cobrança indevida](#)

Fiz uma compra de passagens para Foz do Iguaçu. Quando fui fazer o check-in da ida, ele foi feito "automaticamente" e colocaram em posições aleatórias ao fundo da aeronave. Agora, na volta, fizeram a mesma coisa! Se eu quiser mudar o assento, tenho de pagar 50 reais! Onde que já se viu isso? Temos o direito de escolher nossos assentos. Além disso, não autorizei nenhum check-in automático! Como se não fosse ruim o suficiente, no ultimo trecho da ida, o passageiro teve de SAIR DO AVIÃO PARA ENTRAR NELE DE NOVO, tudo isso em 20 minutos! PALHAÇADA ISSO!!!!

Compartilhe



PROCURAÇÃO "AD JUDICIA"

Por este instrumento particular de procuração: **INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, estabelecida a Avenida Brasil, nº 1.438 – Sala 1201 - Bairro Funcionários, CEP: 30.140-003 – Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 12.034.235/0001-83, neste ato representado por, **ELEN PRATES DE SOUZA, DIRETORA EXECUTIVA DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, brasileira, casada, Advogada, inscrita no CPF sob o nº 081.537.916-13, residente e domiciliada a Rua W Três, nº 4, Barreiro de Cima, Belo Horizonte – Minas Gerais, CEP 30.628.010, nomeio como procuradora **LILLIAN JORGE SALGADO**, brasileira, advogada, inscrita na OAB/MG sob o nº 84.841, com escritório profissional a Avenida Brasil, nº 1438, sala 1202, Bairro Funcionários, Belo Horizonte – Minas Gerais, a quem concedo poderes para, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), para propor **AÇÃO COLETIVA** em face do em face de **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**, empresa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, nº 939, 9 andar do Edif. Jatoba Cond Castelo Branco Office Park, bairro: Tamboré, em Barueri – SP; **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.164.253/0001-87, com sede em Rua Tamoios, nº 246, bairro: Campo Belo, CEP: 04630-000, em São Paulo – SP; **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 33.937.681/0001-78, com sede em Rua Ática, nº 673, Sala 5001, bairro: Vila Alexandria, CEP: 04634-042, em São Paulo – SP, podendo a mandatária receber citação inicial, confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, renunciar ao direito sobre o qual se funda a ação, receber, dar quitação, levantar alvarás, firmar compromisso/acordos e substabelecer está a outrem.

Belo Horizonte, 30 de maio de 2023.



ELEN PRATES DE SOUZA
INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br