



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**EXMO(A) SR.(A) DR.(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA EMPRESARIAL DA
COMARCA DA CAPITAL - RJ.**

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO**, órgão vinculado à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro
CNPJ n.º 30.449862/0001-67) sem personalidade jurídica, especialmente constituído para
defesa dos interesses e direitos dos consumidores (**doc. 01**), estabelecida na Rua da Ajuda nº
5, 2º andar, sala 201, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20040-000, vem, por intermédio do seu patrono
(**doc. 02**), propor:

**AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO
COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**

Em face da **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S/A**, inscrita no CNPJ sob o n.º
33.000.431/0001-07, estabelecida à Rua Rua Bela Cintra, nº 1149, andar 5, cj 52, Consolação,
São Paulo, SP, CEP 01415-001, pelas razões fáticas e jurídicas a seguir expostas:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRELIMINARES

I - DA LEGITIMIDADE ATIVA DA AUTORA

Dispõe o artigo 82, III, do CDC que “para fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente” “as entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos” dos consumidores.

A autora é uma comissão permanente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (arts. 109, da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, e 25, parágrafo único, XXI, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), sem personalidade jurídica, especificamente destinada, de forma ampla, à defesa dos direitos e interesses do consumidor (art. 26, § 19, alíneas “a” a “c”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), e de forma específica, apesar de não haver qualquer exigência no artigo 82, III, do CDC (exige apenas que “defenda” os direitos e interesses dos consumidores), à defesa dos direitos e interesses do consumidor através de ações judiciais coletivas de consumo (art. 26, § 19, alínea “d”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro).

Portanto, inegável a legitimidade da autora para figurar no pólo ativo da presente demanda, assim como de qualquer demanda judicial coletiva de consumo, conforme, há anos, reconhecido pelo E. Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA DE ÔNIBUS REALIZADA PELA FETRANSPORTE - RIOCARD. ARTS. 81 E 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEGITIMAÇÃO

2



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS QUE REGEM A AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro para propor Ação Civil Pública visando a obrigar os associados da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - Fetranspor a informar o saldo do Riocard (sistema de bilhetagem eletrônica de ônibus) sobre cada débito realizado no respectivo cartão.

2. O CDC conferiu legitimação para ajuizamento de demandas coletivas, inclusive para a tutela de interesses individuais homogêneos, às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" do consumidor (art.82, III).

3. As normas que regem a Ação Civil Pública - símbolo maior do modelo democrático, coletivo, eficiente e eficaz do acesso à Justiça, na sua concepção pós-moderna - convidam à ampliação judicial, jamais à restrição, do rol de sujeitos legitimados para a sua propositura. O Juiz, na dúvida, decidirá em favor do acesso à Justiça, pois a negação da legitimação para agir demanda vocalização inequívoca do legislador.

4.A recorrente - Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - é entidade ou órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo Estadual com competência, expressa e específica, para atuar na tutela do consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

5. A previsão normativa para ajuizar demandas coletivas na hipótese dos autos foi inserida, em fevereiro de 2006, no art. 26, § 49, "d", do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, reforma (diga-se, de passagem, desnecessária) realizada rigorosamente para expressar tal possibilidade.

6. Na apreciação da legitimação para a proposição de ações coletivas, não se deve entender restritivamente a expressão "Administração Pública", referida no art. 82, III, do CDC. Para o intérprete da lei, como o STJ, importa apenas indagar se o órgão em questão exerce, com base em autorização legal, função administrativa e, por meio dela, a defesa do consumidor, de modo análogo ou semelhante ao Procon.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor (grifou-se)

(REsp 1075392/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 04/05/2011)

II - DOS FATOS

A Comissão de Defesa do Consumidor desta casa legislativa tomou conhecimento por intermédio de reclamações formalizadas nos seus canais de atendimento (**ANEXO 01**); matérias jornalísticas publicadas em sites confiáveis (**ANEXO 02**), bem como reclamações formalizadas no site “Reclame Aqui” (**ANEXO 03**), que a demandada ofertou em dezembro/21, em seu sítio eletrônico, passagens aéreas promocionais com destino a Paris; porém, 72 horas após a conclusão da compra dos clientes, a companhia aérea enviou um e-mail informando que os bilhetes foram cancelados e que o valor seria estornado.

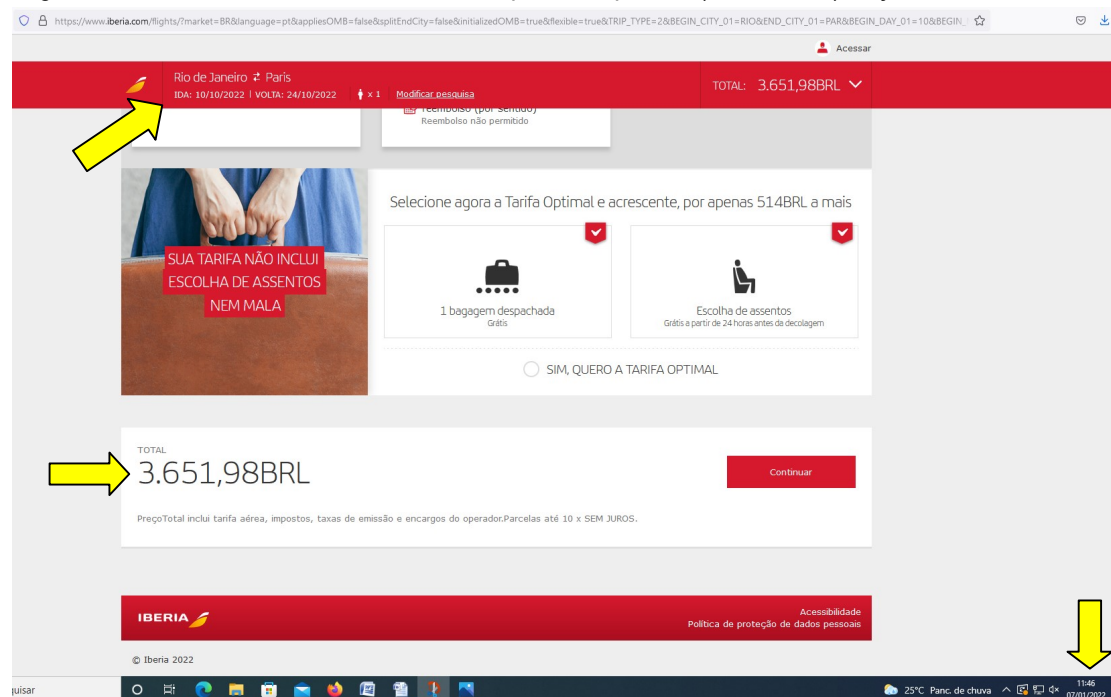
As passagens promocionais de ida e volta com destino a Paris foram ofertadas com preço a partir de R\$1.159,74 (mil, cento e cinqüenta e nove reais e setenta e quatro centavos) (**ANEXO 04**).



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Inúmeros consumidores finalizaram a compra e receberam um e-mail de confirmação (**ANEXO 05**), entretanto, 72 horas após a conclusão da compra receberam outro e-mail informando que o bilhete foi cancelado, já que, em razão de um erro sistêmico, o valor ofertado estava muito abaixo do praticado pela empresa no mercado brasileiro, já que correspondia a 10% do valor da tarifa mais barata ofertada pela Ibéria para a mesma rota, que deveria ser 1.180 USD (ANEXO 06).

Em razão deste fato, a autora efetuou uma busca no site da companhia, para verificar o valor da passagem atualmente ofertado pela empresa, com o mesmo destino e período da passagem promocional adquirida por alguns clientes (Rio – Paris; 10/10/22 a 24/10/22, conforme relato da Notificação nº 209.926/2022 – constante no anexo 01), e para sua surpresa, o valor não corresponde ao informado pela Ibéria no e-mail enviado aos consumidores, já que há passagens aéreas ofertadas por R\$3.651,98, ou seja, preço bem abaixo dos 1.180 USD alegado como a tarifa mais barata oferecida pela companhia (**ANEXO 07**), vejamos:



https://www.iberia.com/flight?market=BR&language=pt&suppliesOMB=false&splitEndCity=false&initializedOMB=true&flexible=true&TRIP_TYPE=2&BEGIN_CITY_01=RIO&END_CITY_01=PAR&BEGIN_DAY_01=10&BEGIN...

Acessar

Rio de Janeiro → Paris
IDA: 10/10/2022 | VOLTA: 24/10/2022 x 1 Modificar pesquisa TOTAL: 3.651,98BRL

Reembolso não permitido

SUA TARIFA NÃO INCLUI
ESCOLHA DE ASSENTOS
NEM MALA

Selecione agora a Tarifa Optimal e acrescente, por apenas 514BRL a mais

1 bagagem despachada
Grátis

Escolha de assentos
Grátis a partir de 24 horas antes da decolagem

SIM, QUERO A TARIFA OPTIMAL

TOTAL
3.651,98BRL

Continuar

PreçoTotal inclui tarifa aérea, impostos, taxas de emissão e encargos do operador.Parcelas até 10 x SEM JUROS.

IBERIA

© Iberia 2022

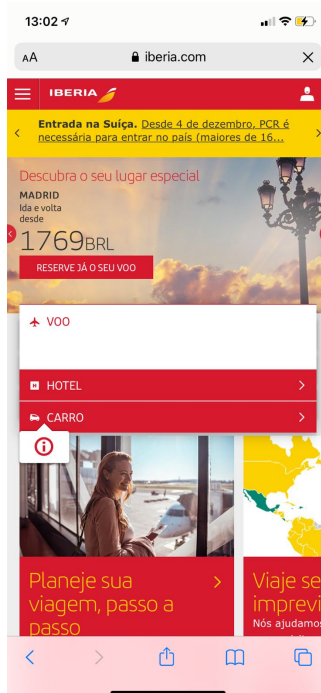
11:46
07/01/2022



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Por óbvio, a empresa quer fazer crer que a tarifa promocional ofertada em seu site corresponde a um erro grosseiro, 10% (dez por cento) do valor da tarifa mais barata ofertada pela companhia para a mesma rota e período, de modo a afastar a sua responsabilidade quanto ao cumprimento da oferta, entretanto, tal tese não deve ser admitida, pois, como evidenciado, não é verídica. Ademais, como será demonstrado a seguir, no mesmo período, a própria empresa também ofertou passagens aéreas com destino à Europa, saindo do Brasil, com custo próximo à tarifa promocional objeto desta demanda.

A ré disponibilizou no seu site passagens aéreas promocionais com destino a Madrid, com preço a partir de R\$ 1.769,00 (mil, setecentos e sessenta e nove reais) (**ANEXO 08**) e, até o momento, não houve qualquer tipo de cancelamento ou alegação de erro sistêmico, o que demonstra que o valor praticado nas passagens com destino a Paris não encontra-se em um patamar grosseiramente inferior ao das tarifas promocionais com destino à Europa ofertadas pela companhia.





ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Também é importante frisar que nos meses de junho e dezembro é comum as companhias aéreas realizarem mega promoções com tarifas com descontos de até 70% (setenta por cento). Foi o que ocorreu em dezembro de 2020, quando a empresa TAP ofertou passagens aéreas de ida e volta com trajeto Rio – Paris, por R\$1.658,00 (mil, seiscentos e cinquenta e oito reais) (ANEXO 09). Da mesma forma, em junho de 2021, a LATAM ofertou passagens aéreas com destino a Paris, saindo do Rio de Janeiro, pelo custo de R\$ 2085 (dois mil e oitenta e cinco reais) (ANEXO 10).

Tais fatos evidenciam a boa-fé dos consumidores que adquiriram as passagens ofertadas pela empresa IBÉRIA, acreditando tratar-se de tarifas promocionais; bem como demonstram que o valor ofertado pela ré nas passagens com destino a Paris não corresponde a um erro grosseiro, capaz de elidir a responsabilidade da empresa, portanto, é necessário que a companhia aérea seja compelida a cumprir a oferta, nos exatos termos dos arts. 30 e 35, I do CDC.

IV – DO DIREITO

IV.I - DO CUMPRIMENTO FORÇADO DA OFERTA

Dispõe o artigo 30 do CDC que “toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que vier a ser celebrado”.

No seu site oficial, a demandada ofertou passagens aéreas promocionais com destino a Paris com preço a partir de R\$1.159,74 (mil, cento e cinquenta e nove reais e setenta e quatro



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

centavos), entretanto, após os clientes realizarem a compra, a companhia aérea cancelou unilateralmente os bilhetes, sob a justificativa de erro na emissão das passagens.

O Superior Tribunal de Justiça, em recente julgado, estipulou que o erro sistêmico **grosseiro** no carregamento de preços de passagens aéreas e a rápida comunicação ao consumidor podem afastar a falha na prestação do serviço e o princípio da vinculação da oferta.

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC/2015. INOCORRÊNCIA. CANCELAMENTO DE RESERVA DE BILHETE AÉREO. FALHA NO SISTEMA DE CARREGAMENTO DE PREÇOS. AUSÊNCIA DE EMISSÃO DE BILHETE ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE LANÇAMENTO DO DÉBITO NO CARTÃO DE CRÉDITO DO CONSUMIDOR. COMUNICAÇÃO RÁPIDA A RESPEITO DA NÃO FORMALIZAÇÃO DA COMPRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. OBRIGAÇÃO DE FAZER AFASTADA. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com compensação de danos morais, em virtude de cancelamento de reserva de bilhetes aéreos.
2. Ação ajuizada em 21/08/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 18/01/2019. Julgamento: CPC/2015.
3. O propósito recursal, a par de analisar acerca da ocorrência de negativa de prestação jurisdicional, é definir, dado o cancelamento dois dias após a reserva de passagens aéreas para a Europa a preços baixíssimos por alegado erro no sistema de carregamento de preços, i) se as recorridas devem ser condenadas à emissão de novas passagens aéreas aos recorrentes sob os mesmos termos e valores previamente ofertados; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado.
4. Não há que se falar em violação do art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado corretamente o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 489 do CPC/2015.

6. Na espécie, os consumidores promoveram a reserva de bilhetes aéreos com destino internacional (Amsterdã), a preço muito aquém do praticado por outras empresas aéreas, não tendo sequer havido a emissão dos bilhetes eletrônicos (e-tickets) que pudessem, finalmente, formalizar a compra. Agrega-se a isto o fato de que os valores sequer foram debitados do cartão de crédito do primeiro recorrente e, **em curto período de tempo, os consumidores receberam e-mail informando a não conclusão da operação.**

7. Diante da particularidade dos fatos, em que se constatou inequívoco erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços, não há como se admitir que houve falha na prestação de serviços por parte das fornecedoras, sendo inviável a condenação das recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, relativa à emissão de passagens aéreas em nome dos recorrentes nos mesmos termos e valores previamente disponibilizados.

8. Com efeito, deve-se enfatizar o real escopo da legislação consumerista que, reitera-se, não tem sua razão de ser na proteção ilimitada do consumidor - ainda que reconheça a sua vulnerabilidade -, mas sim na promoção da harmonia e equilíbrio das relações de consumo.

9. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, tem-se que a alteração do valor somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) - R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada autor.

10. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp 1794991/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/05/2020, DJe 11/05/2020)

Ocorre que, no caso em análise, restou demonstrado que o valor ofertado pela ré não corresponde a um erro grosseiro, capaz de elidir a responsabilidade da companhia aérea, sobretudo porque, como visto, trata-se de um valor compatível com as promoções



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

de mercado nesta época do ano, bem como com as passagens promocionais emitidas pela própria empresa para outros destinos da Europa.

É importante esclarecer que não é todo erro sistêmico que é capaz de elidir a responsabilidade da empresa quanto ao cumprimento da oferta, mas somente o erro grosseiro. No caso concreto, o erro sistêmico foi apto a levar o consumidor de boa-fé a adquirir as passagens, portanto, deve ser considerado um fortuito interno à atividade desenvolvida pela companhia aérea. Ademais, a empresa aérea só constatou o “erro” e entrou em contato com os consumidores 72 horas após o envio do e-mail de confirmação da compra, o que não pode ser considerado um curto período de tempo para comunicar os clientes do cancelamento da compra. Em razão destes fatos a demandada deve ser obrigada a cumprir a oferta, nos exatos termos dos arts. 30 e 35, I do CDC, vejamos:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

I - **exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;**

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Desta forma, em razão do claro descumprimento da oferta quanto a emissão das passagens aéreas promocionais com destino a Paris adquiridas pelos consumidores, a ré deverá ser obrigada a cumprir a oferta, com a efetiva emissão dos bilhetes aéreos, nos exatos termos contidos na publicidade que a companhia veiculou no seu site.

IV.II - DA PUBLICIDADE ENGANOSA

O não cumprimento da oferta configura verdadeira publicidade enganosa. Neste sentido, aduz o art. 37 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.(...)



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Publicidade enganosa é a que leva o consumidor ao engano, a que engana, por ser parcial ou inteiramente falsa. Induz ao erro, enganando o consumidor. Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin entende que:

“O legislador demonstrou colossal antipatia pela publicidade enganosa. Compreende-se que assim seja. Este traço patológico afeta não apenas os consumidores, mas também a sanidade do próprio mercado. Provoca, está provado, uma distorção no processo decisório do consumidor, levando-o a adquirir produtos e serviços que, estivesse melhor informado, possivelmente não o faria.”¹

A publicidade é atividade privada de tornar público produtos e serviços para possibilitar uma venda. Como via de regra, serve para enaltecer a qualidade, ou associar produtos ou serviço à qualidade ou bens imateriais. A “*natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e outros dados sobre produtos e serviços*” são entregues à criatividade do publicitário, para que os torne mais atraentes.

A criatividade para tornar o produto ou serviço atraente não encontra limites, mas felizmente, a lei impõe limites. Por vezes a sociedade brasileira encontra-se cansada desse embate inglório contra as publicidades enganosas e passa a “engolir” inúmeros tipos de ilícitos em produtos e serviços. Desta forma, cabe atuação do Judiciário no sentido de impor a lei para que a ré seja responsabilizada pela publicidade enganosa constante no seu site.

¹ GRINOVER, Ada Pellegrini (& BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JUNIOR, Nelson) Código brasileiro de defesa do consumidor (Comentado pelos autores do anteprojeto). 6ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, PP 283-284



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IV.III – DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUALMENTE CONSIDERADOS

A disponibilização de passagens aéreas promocionais no site da ré gera no consumidor a real expectativa de, ao adquiri-las, conseguir viajar. Por certo, o consumidor tem consciência que imprevistos como a Pandemia decorrente do vírus COVID-19, bem como intempéries climáticas podem cancelar ou adiar o voo, entretanto, no caso em análise, as passagens promocionais com destino a Paris foram canceladas por um suposto erro na oferta, ou seja, erro decorrente da própria conduta da ré, o que gera no consumidor um sentimento de frustração ainda maior.

É inegável que muitos consumidores aguardam os períodos promocionais, bem como acompanham as promoções em sites especializados ou nas próprias companhias aéreas, com o objetivo de concretizar o tão sonhado sonho de realizar uma viagem internacional. Os clientes que conseguiram finalizar a compra, porém, posteriormente tiveram as passagens canceladas unilateralmente pela companhia aérea, foram submetidos a um intenso sofrimento, sobretudo porque, ao contrário do que a empresa alega, não se trata de um erro grosseiro na oferta, portanto, evidencia-se que a companhia aérea simplesmente quer se eximir da responsabilidade de arcar com o custo de um erro decorrente da própria atividade exercida. Diante deste fato, o sentimento de impotência e injustiça preponderam nos adquirentes, gerando um abalo que ultrapassa o mero aborrecimento e, por conseguinte, indenizável.

Ademais, muitos consumidores que aceitaram o cancelamento da compra não tiveram a restituição do valor pago até o momento, portanto, o dano material está configurado e deve ser indenizado.

Há que se dizer ainda que o caso apresentado nesta demanda trata do reconhecido desvio do tempo produtivo dos consumidores, já que os mesmos são obrigados a parar as suas atividades cotidianas, que não são poucas, para realizar reclamações em órgãos de defesa do



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

consumidor, no site Reclame Aqui, no site da empresa, bem como ajuizar demandas judiciais individuais para terem o direito ao cumprimento da oferta.

As sociedades contemporâneas são marcadas por uma multiplicidade de atividades que os indivíduos precisam realizar. Infelizmente, muitas vezes as 24h do dia não são suficientes para que uma pessoa cumpra todas as suas obrigações profissionais e familiares.

A teoria do desvio do tempo produtivo do consumidor há tempos vem recebendo acolhida constante, não apenas por este E. Tribunal de Justiça, mas também pela Corte Superior. Como exemplo colaciona-se a seguinte decisão:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. 5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas. 6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido.

(REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

O entendimento a ser seguido, portanto, é o de que a perda do tempo vital do consumidor para resolver um problema ao qual não deu causa não é mero aborrecimento, e sim a violação a um atributo da personalidade, apto a causar o dano indenizável.

O tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro também vem aplicando a mencionada Teoria, já que reconhece os danos decorrentes da perda do tempo útil do autor, vejamos:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

0031617-78.2018.8.19.0054 – APELAÇÃO

Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO – Julgamento: 16/10/2019
- VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL APELAÇÕES CÍVEIS.
LIGHT. RELAÇÃO DE CONSUMO. COBRANÇA INDEVIDA POR
ENERGIA ELÉTRICA RECUPERADA. TOI IRREGULAR.
TENTATIVA DE SOLUCIONAR EXTRAJUDICIALMENTE O
PROBLEMA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO
MORAL CARACTERIZADO. APLICAÇÃO DO CRITÉRIO
BIFÁSICO.

Sentença que, diante da irregularidade da cobrança, julgou procedente em parte os pedidos para reconhecer a ilegalidade da dívida e compensar a parte autora em R\$2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais. Inconformada, a concessionária interpôs recurso de apelação, reiterou a regularidade do TOI e pediu a reforma da sentença. Do exame detido dos autos, verifica-se que o consumidor suportou a cobrança indevida de valores, unilateralmente arbitrados pela concessionária, aptos a provocar fundado receio de negativação indevida, se não quitados no vencimento e teve sua luz cortada por mais de 10 dias. Interposição de recurso do autor, em que postulou a majoração da verba indenizatória arbitrada. Apelou para que seja majorado o dano moral, pois sofreu violação a direito da personalidade, gastou o seu tempo vital, atributo da personalidade, em razão da prática abusiva da fornecedora e do evento danoso dela resultante. Em contestação, a concessionária alegou que a



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

cobrança imputada foi legítima. De fato, o tempo na vida de uma pessoa constitui um bem extremamente valioso, cujo desperdício se afigura irrecuperável, de modo que se torna completamente descabido falar-se em "mero aborrecimento", indicativo de algo simples, desimportante, suportável. No caso concreto, ao contrário, as práticas abusivas perpetradas pela empresa, de modo reiterado, violaram o direito da personalidade do consumidor, relacionado ao seu tempo vital, existencial ou produtivo, enquanto suporte da própria vida, e lhe causaram indiscutível dano moral, como consequência da perda irreversível de uma parte de sua vida. Quantum reparatorio. Utilização do método bifásico para arbitramento do dano. Valorização do interesse jurídico lesado e das circunstâncias do caso concreto. Quantum reparatorio arbitrado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), que merece ser majorado para R\$6.000,00 (seis mil reais). Precedentes. PROVIMENTO DO RECURSO AUTURAL E DESPROVIMENTO DO RECURSO DA CONCESSIONÁRIA.

Portanto, no caso em análise, cabe a aplicação do dano moral individual, sobretudo em razão do desgaste sofrido pelos consumidores, neste ato representados pela autora, os quais desenvolvem diversas atividades cotidianas, mas são obrigados a despende de parte do tempo útil de sua rotina que já é restrita, para resolver um problema que decorre exclusivamente da conduta abusiva da Ré.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Não é demais lembrar que a condenação da ré ao pagamento de danos morais individuais não implica em *bis in idem* caso seja condenada ao pagamento de danos morais coletivos, tendo em vista que o bem jurídico tutelado não é o mesmo.

Diante do exposto, requer que a demandada seja condenada a indenizar, de forma ampla e completa, os danos morais e materiais causados aos consumidores individualmente considerados.

IV.IV - DA EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS COLETIVOS

É evidente a caracterização do dano moral coletivo, não só em razão da publicidade enganosa veiculada no site da empresa demandada, atingindo um número indeterminado de consumidores, mas também em razão dos clientes que adquiriram as passagens aéreas em questão não poderem usufruir do serviço adquirido.

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que há previsão expressa no nosso ordenamento jurídico no art. 6º, VI e VII do CDC.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (grifo nosso).

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei nº. 7.347/85:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (grifou-se).

I - ao meio ambiente;

II - **ao consumidor**;

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V - por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI - à ordem urbanística. (grifo nosso)

Conforme afirma Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, "*além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada*".²

A concepção do dano moral coletivo, como bem afirma o autor, não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Vemos, nesse assunto, uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de sua tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV da Constituição da República, sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

² BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Trata ainda, o mesmo autor, *"em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal"*³.

Desta forma, diante dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela. Nesse aspecto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou seja, de prevenir nova lesão a direitos metaindividuais.

Ainda sobre o tema, menciona Leonardo Roscoe Bessa que *"como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais"*.⁴

Isso porque o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de astreintes e de cláusula penal compensatória, a qual tem o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação. Outrossim, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo. E o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em síntese, utilizando novamente do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, *"a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da*

³ Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

⁴ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

*peessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em sentimento de despreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade" (André Carvalho Ramos) "diminuição da estima, infringidos e apreendidos em dimensão coletiva" ou "modificação desvaliosa do espírito coletivo" (Xisto Tiago). 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"*⁵.

Resta demonstrado, portanto, que o dano moral coletivo tem uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço.

Os fatos narrados são ofensivos a toda a coletividade e põem em risco especialmente a grande quantidade de consumidores que adquirem os serviços da Ré. É necessário, pois, que o ordenamento jurídico crie sanções suficientes para fazer cessar essa atitude da companhia aérea no que diz respeito, especificamente, à publicidade enganosa e ao cumprimento da oferta, sendo esta a função do dano moral coletivo.

Portanto, diante da gravidade das lesões, suas repercussões e as circunstâncias fáticas demonstradas pela autora, bem como em razão da condição do ofensor, a demandante requer que a reparação pelo dano moral coletivo não seja inferior a R\$ 500.000,0 (quinhentos mil reais)

⁵. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IV.V - DO ÔNUS DA PROVA

No que concerne à Publicidade Enganosa, o art. 38 do CDC aduz que: “O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina”, **com grifo nosso**.

Nesta toada, faz-se claro que, uma informação ou comunicação publicitária, na maioria das vezes, não parece oferecer maiores dificuldades de prova a quem as patrocina. A veracidade e correção, se duvidosas, podem por meio da argumentação e de esclarecimentos, chegar à maior consistência de verdade. Este preceito engloba possibilidades amplas, informação ou comunicação, ambas de índole publicitária.

Geralmente as campanhas publicitárias não especificam a empresa de publicidade responsável pela criativa mensagem divulgada. Assim, a ressalva diferenciada do caput do artigo 38 deixa claro que a responsabilização é de quem as patrocina, deixando sem dúvida nenhuma, que é do fornecedor. Demonstrando, portanto, que trata-se de inversão ope legis do ônus da prova.

Quanto às demais alegações da Autora, o art. 6, VIII do CDC dispõe que é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Neste sentido, é inegável que as alegações da autora são verossímeis e que a demandante, assim como os consumidores representados por ela nesta ACP, é hipossuficiente técnica e econômica frente às demandadas, motivo pelo qual se faz necessária a inversão do ônus da prova.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IV.VI - DO CABIMENTO E NECESSIDADE DE TUTELA ESPECÍFICA DA OBRIGAÇÃO EM CARÁTER LIMINAR

Inicialmente, impende frisar que a concessão de antecipação dos efeitos da tutela antes da oitiva da parte processual ré não ofende qualquer norma ou princípio constitucional, valendo transcrever a doutrina de Nelson Nery Júnior⁶, no sentido de inexistência de violação ao princípio do contraditório nestes casos, in verbis:

“Há, contudo, limitação imanente à bilateralidade da audiência no processo civil, quando a natureza e a finalidade do provimento jurisdicional almejado ensejarem a necessidade de concessão de medida liminar, inaudita altera pars, como é o caso da antecipação de tutela de mérito (CPC, art. 273), do provimento cautelar ou das liminares em ação possessória, mandado de segurança, ação popular, ação coletiva (art. 81, parágrafo único do CDC) e ação civil pública. Isto não quer significar, entretanto, violação do princípio constitucional, porquanto a parte terá oportunidade de ser ouvida, intervindo posteriormente no processo, inclusive com direito a recurso contra a medida liminar concedida sem sua participação. Aliás, a própria provisoriedade dessas medidas indica a possibilidade de sua modificação posterior, por interferência da manifestação da parte contrária, por exemplo.”

Conforme os arts. 21 da Lei 7.347/1985 da Lei de Ação Civil Pública e os artigos 83, 84 e 90 da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor - a concessão da tutela de urgência é medida viável em demandas coletivas:

“Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do

⁶ In ‘Princípios do Processo Civil na Constituição Federal’. Coleção de Estudos de Processo ENRICO TULLIO LIEBMAN – volume 21. Editora Revista dos Tribunais, 5.ª edição, 1999, página 141



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Título III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

“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.”

“Art. 84 - Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o Juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º - A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º - A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (artigo 287 do Código de Processo Civil).

§ 3º - Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao Juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

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

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

“Art. 90 - Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de junho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.”

É, portanto, plenamente viável o requerimento, no bojo de ação civil pública, de tutela antecipada liminar, nos moldes previstos nos parágrafos 3º. e 4º. do art. 84 do Código de



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Defesa do Consumidor. Dentro da nova classificação das tutelas de urgência proposta por Luiz Guilherme Marinoni, o retrocitado art. 84 do Código de Defesa do Consumidor alberga as três modalidades de tutela inibitória do ilícito, a saber: a) a que visa impedir a prática do ilícito; b) a que visa impedir a repetição do ilícito já praticado; **c) a que visa impedir a continuação do ilícito continuamente praticado (esta a tutela inibitória que ora almejamos).**

Neste sentido, é importante dizer que o art. 300, caput e § 3º, do Código de Processo Civil – ao tratar da concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, impõe como requisitos a presença do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, além, é claro, da reversibilidade dos efeitos da decisão.

Assim, a tutela deve ser antecipada porque há fundado receio de dano irreparável. Com efeito, os consumidores que adquiriram as passagens aéreas promocionais devem ter assegurado o direito ao cumprimento da oferta, sobretudo porque, embora as datas da viagem sejam futuras, caso o consumidor tenha que aguardar o trânsito em julgado do presente feito, não poderá usufruir da compra no período programado. Ademais, a incerteza se a oferta será assegurada ou não, impossibilitará os clientes de adquirir novas passagens promocionais em outras companhias aéreas, já que os consumidores não vão adquirir outras passagens sem a certeza que não terão o seu direito assegurado.

Realmente, a duração patológica que infelizmente as limitações estruturais do Poder Judiciário impõem aos processos pode acabar arrastando a presente demanda e perpetuando a impunidade e o desprezo da ré pelo direito em tela, configurando-se pois o justificado receio de ineficácia do provimento final através da ausência da prestação de tutela efetiva e tempestiva, que tantas vezes finda por retirar da lei sua eficácia.

No caso em questão, o *fumus boni iuris* está alicerçado na demonstração inequívoca que o valor da oferta das passagens promocionais com destino a Paris não decorre de um erro



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

grosseiro capaz de afastar a falha na prestação do serviço e o princípio da vinculação da oferta; bem como na comprovação, por intermédio do e-mail enviado aos consumidores, que a compra foi finalizada.

Já o periculum in mora está baseado na possibilidade dos clientes não viajarem no período programado; perderam a oportunidade de adquirir outras passagens promocionais para o mesmo destino em outras companhias aéreas; bem como, para aqueles que optarem pelo cancelamento, de terem o valor pago restituído.

Diante do exposto se faz necessário a concessão da medida antecipatória para que a ré seja compelida a cumprir a oferta, de modo a emitir as passagens promocionais com destino a Paris a todos os consumidores que finalizaram a compra por meio do site da demandada ou de terceiros que comercializam as passagens da referida companhia aérea; bem como, seja compelida a estornar o valor pago pelas referidas passagens promocionais com destino a Paris aos clientes que aceitarem o cancelamento da compra;

IV. VII - DA IMPOSIÇÃO DE MULTA POR DESCUMPRIMENTO

A fim de garantir a eficácia das medidas antecipadas requeridas, torna-se necessário a cominação de multa no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), em face da **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S/A**, para cada caso comprovado de descumprimento de qualquer uma das medidas deferidas, conforme arts. 536 §1.º e 537 do Código de Processo Civil, com a destinação dos valores em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON.

V - DO PEDIDO LIMINAR



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Presentes os requisitos previstos no art. 300, §2º do Código de Processo Civil e art. 12, caput, da Lei da Ação Civil Pública, a COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA que seja determinado *initio litis* à ré:

1 - seja compelida a cumprir a oferta, de modo a emitir as passagens promocionais com destino a Paris a todos os consumidores que finalizaram a compra por meio do site da demandada ou de terceiros que comercializaram as passagens da referida companhia aérea.

2 – seja a ré obrigada a estornar o valor pago pelas referidas passagens promocionais com destino a Paris aos clientes que aceitarem o cancelamento da compra.

3 - para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser concedida por esse juízo, ou atraso no seu cumprimento, seja a ré compelida ao pagamento de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada caso comprovado de descumprimento de qualquer uma das medidas deferidas, a ser recolhida ao Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON.

VI – DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

O autor opta pela não realização de audiência de conciliação, conforme artigo 319, VII, do Código de Processo Civil.

VII - DA AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O autor opta pela não realização de audiência de mediação, conforme artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, pois restam evidenciadas as irregularidades perpetradas pela ré, de modo que a mediação se constituirá em um ato infrutífero. Ademais, considerando a sistemática da ação civil pública e o fato da CODECON-ALERJ ser um ente público, há que se observar a publicidade dos atos estatais, o que afasta a possibilidade de resolução do conflito por meio da mediação, já que neste ato vigora o princípio da confidencialidade.

VIII - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Pelo acima exposto, requer:

- 1 – a citação da ré para querendo responder a presente, sob pena de sofrer as sanções legais pertinentes;
- 2 – a confirmação da MEDIDA LIMINAR, inaudita altera pars, de modo que se torne definitiva a condenação.
- 3 – a condenação da ré para cumprir a oferta, de modo a emitir as passagens promocionais com destino a Paris a todos os consumidores que finalizaram a compra por meio do site da demandada ou de terceiros que comercializam as passagens da referida companhia aérea
- 4 - seja a ré obrigada a estornar o valor pago pelas referidas passagens promocionais com destino a Paris aos clientes que aceitarem o cancelamento da compra.
- 4- seja a ré condenada a indenizar, de forma ampla e completa, os DANOS MORAIS E MATERIAIS causados aos consumidores individualmente considerados.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5 – seja a ré condenada a pagar indenização, no importe de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de danos morais coletivos, em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON, em consonância ao disposto no inciso II do art. 24 do Decreto nº 861, de 09/07/93, que regulamentou a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, alterada pela Lei nº 8656, de 21 de maio de 1993, em prazo a ser estabelecido por V. Exa.;

6 – a inversão do ônus da prova (arts. 6º, VIII e 38 do CDC) nos termos da fundamentação supra;

7 – a publicação do edital em órgão oficial, conforme previsto no artigo 94 da Lei n. 8.078/90; bem como a condenação da ré na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, bem como em seu sítio virtual na internet em seu respectivo endereço, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados;

8 - a intimação do Ministério Público;

9 – a condenação da Ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como, na cobrança de honorários advocatícios em decorrência da sucumbência, devendo o respectivo valor da condenação ser depositado no fundo da ALERJ (Banco: Itaú – Agência: 5673; Conta Corrente: 00643-2; CNPJ: 14.751.813/0001-28);

10 – a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos ou despesas, pela autora, conforme art.18 da Lei de Ação Civil Pública e o art. 87 do Código de Defesa do Consumidor;



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IX - DAS PROVAS

Requer pela produção de todas as provas admissíveis em direito.

X - DO VALOR DA CAUSA

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 291 do Código de Processo Civil e para efeitos meramente fiscais, o valor de R\$1.000,00 (mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Rio de Janeiro, 11 de janeiro de 2022.

Plínio Lacerda Martins
OAB/RJ nº 056.244

Jeferson Queiroz dos Santos
OAB/RJ nº 206.131