



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande  
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos

Autos: 0914898-19.2019.8.12.0001  
Parte autora: Ministério Público Estadual  
Parte ré: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Vistos,

Trata-se de Ação Civil Pública c/c Pedido de Liminar em que o Ministério Público Estadual move em desfavor de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, na qual pretende, em sede de tutela de urgência, que se determine à parte requerida obrigação de não fazer para que esta seja impedida:

1. de condicionar as compras utilizando o programa de pontos "Tudo Azul" ao pagamento da taxa de "serviço de conveniência";
2. imediatamente de condicionar a desistência da contratação, fora do estabelecimento por prazo igual ou inferior ao do artigo 49 do CDC, à aquisição de qualquer outro produto ou serviço, a exemplo da taxa de conveniência;
3. De alterar para menos que 7 (sete) dias, conforme o prazo disposto no artigo 49 do CDC, a desistência da contratação fora do estabelecimento, por exemplo, via *website*, *callcenter*;
4. de condicionar a isenção da taxa de conveniência ou similar, a utilização de aplicativo ou plataforma específica.

Pleiteia também em sede de tutela de urgência, obrigação de fazer, consistente para que a requerida seja obrigada a dar publicidade, de forma clara e destacada, em sua página da internet e no seu aplicativo de venda remota, a respeito do conteúdo integral da decisão de urgência que vier a ser concedida, bem como de sua confirmação em sentença de mérito, através de link com a expressão

1



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos**

"taxa de conveniência-decisão judicial", sempre que houver acesso do consumidor à aquisição da taxa de conveniência ou a ela se fizer qualquer referência. Ainda, que nos locais de venda física, seja mantida cópia da decisão (de urgência ou de mérito) que deverá ser informada sobre sua existência ao consumidor, com prova de ciência no contrato que vier a ser celebrado.

Por fim, requer para todos os pedidos em sede de tutela de urgência seja fixada astreinte não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por fato identificado, em razão de descumprimento das obrigações de fazer e não fazer, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FEDC (CNPJ 03.473.462/0001-14) através de depósito na conta corrente n. 88.562-4, agência 2576-3, Banco do Brasil a fim de ser utilizada exclusivamente em atividades e/ou programas que visem à defesa do consumidor.

Alega para tanto que a empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A pratica venda casada, posto que vincula a aquisição de passagem aérea por meio do programa de pontos da companhia aérea "TudoAzul" à cobrança de taxa denominada "serviço de conveniência" sem que haja opção ao consumidor contratar ou não o serviço referente à taxa.

Ressalta também o "*Parquet*" que houve 72 reclamações formais registradas em face da companhia aérea e que a partir da análise dessas reclamações pode se constatar que a empresa requerida vem praticando uma série de irregularidades e ilegalidades contra o consumidor, que serão expostas a seguir.

Afirma, que no caso em tela, estão presentes os requisitos autorizadores da concessão da tutela provisória de urgência.

Não houve até o presente momento manifestação das partes requeridas.

**É o relatório. Decido.**

**Venda casada entre passagem aérea e serviço de conveniência**

Dentre os fatos narrados na exordial, o "*Parquet*" relata que a requerida esta abusando de seu direito ante a prestação de serviço público de



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos**

transporte aéreo, incorrendo em prática comercial desleal, a saber, venda casada, visto que condiciona o consumidor que adquire a passagem aérea por meio do programa de pontos da companhia aérea "TudoAzul" à cobrança de um serviço, que é pago pelo consumidor e que se denomina "taxa de conveniência", impondo-lhe desta forma uma onerosidade excessiva contratual.

Acerca do tema, o Superior Tribunal de Justiça teve a oportunidade de enfrentá-lo, entendendo que prática de venda casada configura-se como prática ilegal e desleal ao consumidor, senão vejamos:

***"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ESPETÁCULOS CULTURAIS. DISPONIBILIZAÇÃO DE INGRESSOS NA INTERNET. COBRANÇA DE "TAXA DE CONVENIÊNCIA". EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO INDICAÇÃO. SÚMULA 284/STF. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. CLÁUSULAS ABERTAS E PRINCÍPIOS. BOA FÉ OBJETIVA. LESÃO ENORME. ABUSIVIDADE DAS CLÁUSULAS. VENDA CASADA ("TYING ARRANGEMENT"). OFENSA À LIBERDADE DE CONTRATAR. TRANSFERÊNCIA DE RISCOS DO EMPREENDIMENTO. DESPROPORCIONALIDADE DAS VANTAGENS. DANO MORAL COLETIVO. LESÃO AO PATRIMÔNIO IMATERIAL DA COLETIVIDADE. GRAVIDADE E INTOLERÂNCIA. INOCORRÊNCIA. SENTENÇA. EFEITOS. VALIDADE. TODO O TERRITÓRIO NACIONAL. (...) 9. Uma das formas de violação da boa-fé objetiva é a venda casada (tying arrangement), que consiste no prejuízo à liberdade de escolha do consumidor decorrente do condicionamento, subordinação e vinculação da aquisição de um produto ou serviço (principal - "tying") à concomitante aquisição de outro (secundário - "tied"), quando o propósito do consumidor é, unicamente, o de obter o produto ou serviço principal. 10. A venda casada "às avessas", indireta ou dissimulada consiste em se admitir uma conduta de consumo intimamente relacionada a um produto ou serviço, mas cujo exercício é restringido à única opção oferecida pelo próprio fornecedor, limitando, assim, a liberdade de escolha do consumidor. Precedentes. 11. O CDC prevê expressamente uma modalidade de venda casada, no art. 39, IX, que se configura em razão da imposição, pelo fornecedor ao consumidor, da contratação indesejada de um intermediário escolhido pelo fornecedor, cuja participação na relação comercial não é obrigatória segundo as leis especiais regentes da matéria." REsp. 1.737.428/RS***

Ademais, trata de tema idêntico ao julgado neste caso em tela o acórdão proferido pela 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais oriundo do recurso inominado n.º 0006740-79.2017.8.16.0026, que entende:

3



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos**

**"AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS. COBRANÇA DE TAXA DE CONVENIÊNCIA. ISENÇÃO. EXIGÊNCIA DE CADASTRO NO PROGRAMA DE MILHAGENS DA EMPRESA OU APLICATIVO DA EMPRESA EM SEU DISPOSITIVO MÓVEL. ILEGALIDADE. VIOLAÇÃO DO ART. 39, INCISO I, DO CDC. CONFIGURAÇÃO DE VENDA CASADA. NECESSIDADE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE SETE DIAS PARA DESISTÊNCIA DA COMPRA REALIZADA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. ART. 49, DO CDC. REFORMA. PONDERAÇÃO. PECULIARIDADES DO CONTRATO. VULNERABILIDADE MITIGADA DO CONSUMIDOR QUE ADQUIRE PASSAGENS AÉREAS. DECISÃO AGRAVADA REFORMADA EM PARTE.** 1. A forma como é cobrada a taxa de conveniência configura venda casada, pois em todas as passagens aéreas adquiridas nos balcões dos aeroportos ou website é imposta a cobrança do serviço, exceto se o consumidor obrigatoriamente se cadastrar no programa de milhagens."

Ilegalidade na cobrança de Taxa de Conveniência nas vendas pela internet

Ademais, além da questão da venda casada, afirma a parte autora que há também a incidência da cobrança da "taxa de conveniência" em contraprestação aos serviços prestados através das compras realizadas pelo *website* da empresa ou pelo *callcenter*. Entretanto, a requerida informou que a taxa de conveniência não é cobrada pelo aplicativo *mobile* e nas lojas do aeroporto.

Ocorre que, o STJ entendeu como ilegal a cobrança da referida taxa em julgado recente, o mesmo supracitado acerca da proibição de venda casada, através do REsp. 1.737.428/RS:

**"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.**



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Comarca de Campo Grande

1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos

***DIREITO DO CONSUMIDOR. ESPETÁCULOS CULTURAIS. DISPONIBILIZAÇÃO DE INGRESSOS NA INTERNET. COBRANÇA DE "TAXA DE CONVENIÊNCIA". EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO INDICAÇÃO. SÚMULA 284/STF. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. CLÁUSULAS ABERTAS E PRINCÍPIOS. BOA FÉ OBJETIVA. LESÃO ENORME. ABUSIVIDADE DAS CLÁUSULAS. VENDA CASADA ("TYING ARRANGEMENT"). OFENSA À LIBERDADE DE CONTRATAR. TRANSFERÊNCIA DE RISCOS DO EMPREENDIMENTO. DESPROPORCIONALIDADE DAS VANTAGENS. DANO MORAL COLETIVO. LESÃO AO PATRIMÔNIO IMATERIAL DA COLETIVIDADE. GRAVIDADE E INTOLERÂNCIA. INOCORRÊNCIA. SENTENÇA. EFEITOS. VALIDADE. TODO O TERRITÓRIO NACIONAL.*** (...) 15. Na hipótese concreta, a remuneração da recorrida é integralmente garantida por meio da "taxa de conveniência", cobrada nos moldes do art. 725 do CC/02, devida pelos consumidores que comprarem ingressos em seu meio virtual, independentemente do direito de arrependimento (art. 49 do CDC). 16. A venda pela internet, que alcança interessados em número infinitamente superior de do que a venda por meio presencial, privilegia os interesses dos produtores e promotores do espetáculo cultural de terem, no menor prazo possível, vendidos os espaços destinados ao público e realizado o retorno dos investimentos até então empregados e transfere aos consumidores parcela considerável do risco do empreendimento, pois os serviços a ela relacionados, remunerados pela "taxa de conveniência", deixam de ser arcados pelos próprios fornecedores. 17. Se os incumbentes optam por submeter os ingressos à venda terceirizada em meio virtual (da internet), devem oferecer ao consumidor diversas opções de compra em diversos sítios eletrônicos, caso contrário, a liberdade dos consumidores de escolha da intermediadora da compra é cerceada, limitada unicamente aos serviços oferecidos pela recorrida, de modo a ficar configurada a venda casada, nos termos do art. 39, Ie IX, do CDC. 18. A potencial vantagem do consumidor em adquirir ingressos sem se deslocar de sua residência fica totalmente aplacada pelo fato de ser obrigado a se submeter, sem liberdade, às condições impostas pela recorrida e pelos incumbentes no momento da contratação, o que evidencia que a principal vantagem desse modelo de negócio - disponibilização de ingressos na internet - foi instituída em seu favor dos incumbentes e da recorrida". REsp. 1.737.428/RS

Corroborra neste mesmo sentido, tendo como parte a Requerida Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, o julgado com os fatos similares inerentes ao agravo de instrumento 1563242-9 originário do Tribunal do Paraná, referente aos autos sob o n.º 0006742-64.2016.8.16.0194, que segue:



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos**

**"RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COBRANÇA DE "SERVIÇO DE CONVENIÊNCIA" OU "TAXA DE CONVENIÊNCIA" QUANDO DA AQUISIÇÃO DAS PASSAGENS AÉREAS. ABUSIVIDADE NA COBRANÇA DA TAXA, UMA VEZ QUE COBROU POR SERVIÇO QUE POR SERVIÇO QUE POSSUI AMPARO LEGAL NO CÓDIGO CONSUMERISTA. DIREITO DE DESISTÊNCIA LEGALMENTE AUTORIZADO QUE INDEPENDE DE QUALQUER TAXA. PRÁTICA ABUSIVA. RESTITUIÇÃO DO VALOR NA FORMA DOBRADA. MÁ-FÉ CARACTERIZADA. DANO INCORPÓREO INOCORRENTE. SITUAÇÃO DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR EM RELAÇÃO AO PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO-FAZER. INEXISTÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL QUANTO A EVENTO FUTURO E INCERTO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.** 1. A cobrança pela companhia aérea de taxa de "serviço de conveniência", quando da compra de passagens aéreas, é ilegal, pois eivada de abusividade. Trata-se de cobrança abusiva: primeiro, porque não há opção no site de não inclusão da referida taxa no preço final da compra, não sendo possível ao comprador "desativar" a função pertinente à inserção do dito encargo, o que caracteriza venda casada, prática vedada pelo ordenamento jurídico (art. 39, inciso I, CDC); segundo, porque o serviço consiste, conforme narrado pela companhia aérea nas razões recursais, em "um benefício no momento da compra, qual seja, a ampliação do prazo de injeção na cobrança de taxas de cancelamento e/ou alteração das reservas, contando com 36 (trinta e seis) horas a partir do momento da compra", no entanto, a requerida procura cobrar do passageiro da passagem por uma garantia expressa no art. 49 do CDC, que possibilita o cancelamento do produto ou serviço em até 7 dias sem qualquer custo adicional, isto quando a compra é realizada fora do estabelecimento comercial, caso dos autos (art. 39, V, CDC). 2. Assim, tratando-se de prática evidentemente abusiva, evidenciada a má-fé na cobrança por ser direito legalmente previsto, devida a devolução dos valores cobrados a título de "serviço de conveniência" na forma dobrada, conforme previsto no art. 42, parágrafo único, do CDC."

Da supressão do direito de desistência

Outra ilegalidade apontada pelo Ministério Público se perfaz com relação a supressão ao direito de desistência, posto que ao comprar as passagens aéreas através do programa de pontos "TudoAzul" aos consumidores é imposto o "serviço de conveniência" sendo que ao ser questionada a requerida alega que é facultado ao consumidor que contratou tal serviço a prerrogativa de



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande  
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos

cancelar/alterar suas passagens aéreas em um curto prazo de 36 (trinta e seis horas) contados do ato de compra.

Vê-se portanto nítida afronta a legislação consumerista e ao dispositivo contido no artigo 49 da Lei 8.078/90:

*"Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio".*

Ineficiência do Aplicativo *mobile* e da Segregação do Consumidor

Afirma o requerente que a companhia aérea disponibiliza dois meios de compra de seus produtos utilizando o programa de pontos e sem incidência de taxa de conveniência, a saber, *callcenter* e aplicativo *mobile*.

O fato é que esses meios de compra que são financeiramente mais viáveis ao consumidor, posto a não incidência da "taxa de conveniência".

Ocorre que tais meios apresentam ineficiências e diversos erros, conforme apontado pelo Ministério Público, o que acaba por obrigar o consumidor a adquirir a passagem aérea com a incidência da referida taxa, posto que esta foi considerada ilegal pelo STJ conforme acima mencionado através do REsp 1.737.428/RS.

Desta forma, é obrigação da empresa tornar tais meios de compra eficientes e operantes para que os consumidores possam evitar a cobrança ilegal da "taxa de conveniência".

Incoerência e indefinição acerca da nomenclatura "Taxa de serviço de Conveniência" e "Taxa de Emissão" e da Variação Ilícita do valor da



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande  
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos

"Taxa de conveniência"

Acerca destes fatos acima elencados, cumpre destacar que tal discussão não se faz necessária, posto que tanto a "taxa de conveniência" como a "taxa de emissão" na verdade possuem a mesma natureza jurídica presta no art. 725 do Código Civil tida como remuneração em contraprestação ao serviço de corretagem praticado pela empresa tercerizada, sendo que ambas são consideradas ilegais pelo Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, não há que se incidir a "taxa de emissão" ou "taxa de conveniência" na cobrança das passagens aéreas e sequer haver variação do valor destas, devendo estas serem absorvidas pela empresa aérea, posto que assumem o risco empresarial acerca do negócio prestado.

Tutela de urgência

Para a concessão da antecipação da tutela jurisdicional é necessária a presença dos seguintes requisitos: a existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo (art. 300 do Código de Processo Civil).

A probabilidade do direito consiste na fundamentação nos autos em provas robustas que demonstrem a alta possibilidade de procedência do pedido.

O *periculum in mora* se constitui no perigo da demora da prestação jurisdicional pois, caso a integridade do objeto do processo não seja assegurada de imediato, a marcha dos atos processuais e o decurso do tempo poderão causar graves prejuízos ao pleiteante.

O caso em análise, possui pedido de tutela antecipada para que a parte requerida proceda com obrigação de não condicionar as compras utilizando o programa de pontos "Tudo Azul" ao pagamento da taxa de "serviço de conveniência"; imediatamente condicionar a desistência da contratação fora do estabelecimento por prazo igual ou inferior ao do artigo 49 do CDC, à aquisição de qualquer outro produto ou serviço, a exemplo da taxa de conveniência; seja proibida



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande  
1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos

de alterar para menos que 7 (sete) dias, conforme o prazo disposto no artigo 49 do CDC, a desistência da contratação fora do estabelecimento, por exemplo, via *website*, *callcenter*; impedida de condicionar a isenção da taxa de conveniência ou similar, a utilização de aplicativo ou plataforma específica e de que a requerida seja obrigada a dar publicidade, de forma clara e destacada, em sua página da internet e no seu aplicativo de venda remota, a respeito do conteúdo integral da decisão de urgência que vier a ser concedida, bem como de sua confirmação em sentença de mérito, através de link com a expressão "taxa de conveniência-decisão judicial", sempre que houver acesso do consumidor à aquisição da taxa de conveniência ou a ela se fizer qualquer referência. Ainda, que nos locais de venda física, seja mantida cópia da decisão (de urgência ou de mérito) que deverá ser informada sobre sua existência ao consumidor, com prova de ciência no contrato que vier a ser celebrado, tudo sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por fato identificado em razão do descumprimento das obrigações.

Com efeito, entendo que estejam presentes os requisitos para concessão da tutela antecipada.

Isso porque, com relação a probabilidade do direito, cumpre destacar as provas juntadas aos presentes autos demonstram de maneira satisfatória que houve efetivo descumprimento da parte requerida com relação aos fatos elencados na exordial, além do que houve a constatação de cerca de 72 reclamações através do PROCON/MS, concluindo-se portanto que tais irregularidades e ilegalidades não são tidas como "casos isolados", ocorrendo tais fatos mencionados de forma conjuntural.

Já no que tange o risco ou perigo de dano ao resultado útil do processo, em uma análise própria de cognição sumária e perfunctória inerente as tutelas provisória de urgência, destaca-se que a permanência das práticas ilegais feitas pela empresa requerida revelam-se prejudiciais ao microssistema consumerista consubstanciado na lei 8.078/90 e a jurisprudência do STJ acerca do tema através do REsp 1.737.428/RS

Por todo o exposto, **defiro** a tutela de urgência, conforme pleiteado na exordial pelo Ministério Público Estadual para que no prazo de 30



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**1ª Vara de Direitos Difusos, Coletivos e Individuais Homogêneos**

(trinta) dias a companhia aérea Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A realize as devidas providências a fim de se adaptar em conformidade com esta decisão, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), limitada ao valor de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FEDC (CNPJ 03.473.462/0001-14) através de depósito na conta corrente n. 88.562-4, agência 2576-3, Banco do Brasil a fim de ser utilizada exclusivamente em atividades e/ou programas que visem à defesa do consumidor.

**Cite-se** a parte requerida para que ofereçam resposta por escrito no prazo legal, a qual poderá ser instruída com documentos e justificações que entenderem cabíveis, bem como no mesmo mandado proceda-se com suas respectivas intimações da presente decisão.

Oficie-se a ANAC para que tome ciência da referida decisão.

Publique-se edital em conformidade com artigo 94 do CDC.

Isenta a parte autora das custas, conforme artigo 87 do CDC.

Cumpra-se. Intime-se.

Campo Grande, elaborado na data que consta na margem direita do documento, ou na aba própria de visualização de assinatura no sistema e-SAJ.

*José Henrique Neiva de Carvalho e Silva*  
*Juiz de Direito em substituição legal*

*Assinado digitalmente*