



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\$ 300.000,00**

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? **NÃO**

Partes	Advogados
INSTITUTO DEFESA COLETIVA (AUTOR)	
	LILLIAN JORGE SALGADO (ADVOGADO)
GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A. (RÉU/RÉ)	
	ANA PAULA PLAZZA AGUILAR (ADVOGADO) CAROLINA GOMES SIMOES STAMPONE (ADVOGADO) VITORIA NISHIKAWA SIMOES (ADVOGADO) GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO (ADVOGADO)
LATAM AIRLINES GROUP S/A (RÉU/RÉ)	
	CAROLINA NOCCHI GUERRA (ADVOGADO)
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A (RÉU/RÉ)	
	MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA (ADVOGADO) NATHALIA GIULIANA SARACENI MARTINS (ADVOGADO)

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 - TJDFT 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
9823456854	31/05/2023 14:37	Certidão de Triagem	Certidão de Triagem
9823853561	31/05/2023 14:37	Intimação	Intimação
9829014132	06/06/2023 16:36	Embargos de Declaração	Embargos de Declaração
9842724218	22/06/2023 11:17	Decisão	Decisão
9860139857	10/07/2023 11:46	Intimação	Intimação
9860140677	10/07/2023 11:52	Citação	Citação
9860140678	10/07/2023 11:52	Citação	Citação
9860140679	10/07/2023 11:52	Citação	Citação
9862541398	12/07/2023 14:12	Petição	Petição
9862581352	12/07/2023 14:12	DOC. 01 - CP AGRAVO DE INSTRUMENTO TUTELA	Documento de Comprovação
9862579655	12/07/2023 14:12	DOC. 02 - Agravo de Instrumento companhias aéreas - TUTELA	Documento de Comprovação
9894424374	16/08/2023 18:27	Petição	Petição
9894419679	16/08/2023 18:27	Carta de Preposição - AC 21.08.2023	Carta de Preposto
9894404245	16/08/2023 18:27	Documento 1 - Documentos de Representação	Procuração
9896039921	18/08/2023 10:00	Certidão de Link de Audiência de Conciliação CEJUSC	Certidão de Link de Audiência de Conciliação CEJUSC
9897985559	21/08/2023 09:53	Petição	Petição
9897989003	21/08/2023 09:53	DOC. 01 - Carta de Preposição ANA CRISTINA RENNO	Carta de Preposto
9897986815	21/08/2023 09:53	DOC. 02 - Última versão do Estatuto 2020	Estatuto
9897995751	21/08/2023 09:53	DOC. 03 - Ata da assembleia da última eleição da diretoria 2022	Documento de Comprovação
9898419607	21/08/2023 15:28	Substabelecimento	Substabelecimento
9903179569	25/08/2023 18:39	Documentos de representação e carta de preposição da LATAM.	Petição
9903181371	25/08/2023 18:39	Doc. 01 - Documentos de representação	Substabelecimento
9903174873	25/08/2023 18:39	Doc. 02 - Carta de Preposição (1)	Carta de Preposto
9907955539	31/08/2023 10:38	AR	Juntada
9907978153	31/08/2023 10:38	AR C AZUL 5116498	Aviso de Recebimento
9907976356	31/08/2023 10:39	AR	Juntada
9907959091	31/08/2023 10:41	AR	Juntada
9907979553	31/08/2023 10:41	AR C LATAM 5116498	Aviso de Recebimento
9907979108	31/08/2023 10:43	AR GOL CUMPRIDO	Juntada
9907960635	31/08/2023 10:43	AR C GOL 5116498	Aviso de Recebimento
9911132761	04/09/2023 12:02	Ata de Audiência (Sem Sentença)	Ata de Audiência (Sem Sentença)
9911127762	04/09/2023 12:02	17h - 21.08 - 5116498-82.2023.8.13.0024	Ata de Audiência (Sem Sentença)
9917716105	11/09/2023 17:48	Contestação	Contestação
9917734451	11/09/2023 17:48	Doc. 01 - Documentos de representação	Procuração
9917736700	11/09/2023 17:48	Doc.02 - Comprovante de Tempestividade	Comprovante
9917728503	11/09/2023 17:48	Doc.03- Resolução nº 4002016 da ANAC	Documentos Diversos
9917678813	11/09/2023 17:48	Doc.04- Resolução n.º 2802013 da ANAC	Documentos Diversos
9917716408	11/09/2023 17:48	Doc.05- Memorando n. 742022 da ANAC	Documentos Diversos
9917777305	11/09/2023 17:48	Doc.06- Relatório PNAE OACI	Documentos Diversos

9917771203	11/09/2023 17:48	Doc.07- Parecer da SENACON	Documentos Diversos
9917765604	11/09/2023 17:48	Doc.08- Pronunciamento do DPDC	Documentos Diversos
9917711210	11/09/2023 17:48	Doc.09 - Entendimento do MPRJ	Documentos Diversos
9917763956	11/09/2023 17:48	Doc.10- Notas Técnicas n 102018 e 032018 da ANAC	Documentos Diversos
9917706512	11/09/2023 17:48	Doc.11- Ofício n.º 3642018SAS-ANAC da ANAC	Documentos Diversos
9917698322	11/09/2023 17:48	Doc.12- Parecer n.º 112019GCONSAS da ANAC	Documentos Diversos
9917746313	11/09/2023 17:48	Doc.13- Sentença da 2ª Vara da Fazenda Pública de São José do Rio PretoSP	Documentos Diversos
9917746758	11/09/2023 17:48	Doc.14- Parecer n.º 072022 da ANAC	Documentos Diversos
9917744666	11/09/2023 17:48	Doc.15- Sentença da 6ª Vara Empresarial do Rio de JaneiroRJ	Documentos Diversos
9917720661	11/09/2023 17:48	Doc.16- Acórdão do TJRJ	Documentos Diversos
9917750208	11/09/2023 17:48	Doc.17- Informações no website da LATAM	Documentos Diversos
9927628000	13/09/2023 18:33	Contestação	Contestação
9927550906	13/09/2023 18:33	Documento 1 - Documentos de Representação (9.2023)	Documento de Identificação
9927630901	13/09/2023 18:33	Documento 2 - Resolução 400 de 2016 - ANAC	Documento de Comprovação
9927550907	13/09/2023 18:33	Documento 3 - Marcação de Assentos - Parecer ANAC	Documento de Comprovação
9927550908	13/09/2023 18:33	Documento 4 - Nota Técnica Ministério da Justiça e da Segurança Pública	Documento de Comprovação
9927589104	13/09/2023 18:33	Documento 5 - Resposta Marcação de Assentos SAS para PRF	Documento de Comprovação
9927630904	13/09/2023 18:33	Documento 6 - Sentença SP Ação Anulatória	Documento de Comprovação
9927630908	13/09/2023 18:33	Documento 6.1 - Acórdão Ação Anulatória	Documento de Comprovação
9927550909	13/09/2023 18:33	Documento 7 - Parecer MPSP	Documento de Comprovação
9927585506	13/09/2023 18:33	Documento 8 - Provimento do Expediente Forense	Documento de Comprovação
9927753201	13/09/2023 19:11	Contestação	Contestação
9927753202	13/09/2023 19:11	CONTESTAÇÃO - MARCAÇÃO DE ASSENTO - PRIORIDADES - GOL X INSTITUTO	Contestação
9927759850	13/09/2023 19:11	KIT GOL - PARTE 1 - 15052023	Documento de Comprovação
9927721960	13/09/2023 19:11	KIT GOL - PARTE 2 - 15052023	Documento de Comprovação
9927753204	13/09/2023 19:11	KIT GOL - PARTE 3 - 15052023	Documento de Comprovação
9927731204	13/09/2023 19:11	DOC 02 - PORTARIA - TJMG	Documento de Comprovação
9927759851	13/09/2023 19:11	DOC 03 - SENTENÇA - TJSP	Documento de Comprovação
9927759852	13/09/2023 19:11	DOC 04 - ACORDAO - TJSP	Documento de Comprovação
9927731205	13/09/2023 19:11	DOC 05 - PARTE 01 - INICIAL DE MARCAÇÃO DE ASSENTO - MP-AM	Documento de Comprovação
9927721962	13/09/2023 19:11	DOC 05 - PARTE 02 - INICIAL DE MARCAÇÃO DE ASSENTO - PROCON-MA	Documento de Comprovação
9927731206	13/09/2023 19:11	DOC 06 - ATA DA AUDIENCIA - PROCON-MA	Documento de Comprovação
9927721963	13/09/2023 19:11	DOC 07 - RESOLUÇÃO n. 280-2013	Documento de Comprovação
9927731207	13/09/2023 19:11	DOC 08 - PARTE 01 - DECISAO DE ARQUIVAMENTO - MP-AP	Documento de Comprovação
9927721965	13/09/2023 19:11	DOC 08 - PARTE 02 - DECISAO DE ARQUIVAMENTO - MP-RO	Documento de Comprovação
9927731208	13/09/2023 19:11	DOC 08 - PARTE 03 - DECISAO DE ARQUIVAMENTO - MP-DF	Documento de Comprovação
9927631461	13/09/2023 19:11	DOC 08 - PARTE 04 - DECISAO DE ARQUIVAMENTO - MP-RJ	Documento de Comprovação
9948020501	17/09/2023 19:11	Intimação	Intimação
10094054419	19/10/2023 18:22	Impugnação	Impugnação
10094053125	19/10/2023 18:22	DOC. 01 - Resol. 458.2004	Documento de Comprovação

10094052434	19/10/2023 18:22	DOC. 02 - Portaria Conjunta da Presidencia_1434_2023	Documento de Comprovação
10094058218	19/10/2023 18:22	DOC. 03 - RECURSO ESPECIAL 1800726 MG	Documento de Comprovação
10103061418	30/10/2023 15:43	Intimação	Intimação
10111248732	10/11/2023 18:05	Petição	Petição
10111230196	10/11/2023 18:05	PETIÇÃO - INTERESSE NA PROVA - GOL x INSTITUTO	Petição (Outras)
10116647294	17/11/2023 17:34	Especificação de provas LATAM	Petição
10116671570	17/11/2023 17:40	Petição	Petição
10116690505	17/11/2023 17:40	DOC. 01 - RELATÓRIO 09.23	Documento de Comprovação
10116689308	17/11/2023 17:40	DOC. 01 - RELATÓRIO 08.23	Documento de Comprovação
10116663731	17/11/2023 17:40	DOC. 01 - RELATÓRIO 07.23	Documento de Comprovação
10116673023	17/11/2023 17:40	DOC. 02 - Ofício da SENACON	Documento de Comprovação
10116690457	17/11/2023 17:40	DOC. 03 - RESP-951785-	Documento de Comprovação
10116720322	17/11/2023 18:17	Petição	Petição
10160921620	02/02/2024 11:05	Despacho	Despacho
10161377238	02/02/2024 13:24	Despacho	Intimação
10181444384	05/03/2024 17:51	MPMG-34 v.cível - PJE n 5116498-82.2023 - interloc. prleiminares de contestação - Azu	Parecer
10214862287	25/04/2024 15:14	Decisão	Decisão
10215825887	26/04/2024 02:04	Decisão	Intimação
10226411216	13/05/2024 14:58	Petição	Petição
10226403782	13/05/2024 14:58	DOC. 01 - PETIÇÃO INICIAL ACP AM	Documento de Comprovação
10226405980	13/05/2024 14:58	DOC. 02 - ACORDO REALIZADO	Documento de Comprovação
10226828435	13/05/2024 23:10	Decisão	Intimação
10233286930	22/05/2024 17:50	MPMG-Outras Manifestações	Manifestação da Promotoria
10316577978	03/10/2024 16:02	Decisão	Decisão
10321958098	07/10/2024 20:32	Decisão	Intimação
10321955750	07/10/2024 20:33	Certidão	Certidão
10325936375	14/10/2024 15:16	Embargos de Declaração	Embargos de Declaração
10326878795	15/10/2024 16:58	Embargos de Declaração	Embargos de Declaração
10326944220	15/10/2024 16:58	Doc. 1.1 - Procuração	Procuração
10326939769	15/10/2024 16:58	Doc. 1.2 - Substabelecimento Time Completo - Gol Linhas Aéreas	Substabelecimento
10326943768	15/10/2024 16:58	Doc. 1.2 - Substabelecimento	Substabelecimento
10326941222	15/10/2024 16:58	Doc. 1.3 - Substabelecimento (Vitória e Carlos) GLAI - assinada	Substabelecimento
10326941722	15/10/2024 16:58	Doc. 2 - Estatuto Gol Linhas Aéreas Inteligentes	Estatuto
10326923603	15/10/2024 16:58	Doc. 3 - Sentença ACP MA	Documento de Comprovação
10326923395	15/10/2024 16:58	Doc. 4 - Sentença Extinção ACP MA	Documento de Comprovação
10326930356	15/10/2024 16:58	Doc. 5.1 - Pet. Gol satisfação obrigação	Documento de Comprovação
10326947866	15/10/2024 16:58	Doc. 5.2 - Sentença ACP AM	Documento de Comprovação
10332823487	24/10/2024 17:15	Embargos de Declaração	Embargos de Declaração
10332883035	24/10/2024 17:15	DOC. 01 - Gol, Latam e Azul - Parecer Proveito Econômico	Parecer
10334809240	29/10/2024 13:37	MPMG-PJe-5116498-82.2023.8.13.0024-ACP-cias aéreas-Parecer Final-Improcedência	Parecer
10338974160	05/11/2024 07:48	Intimação	Intimação
10338982715	05/11/2024 07:51	Intimação	Intimação
10338979335	05/11/2024 07:52	Intimação	Intimação
10344075446	12/11/2024 16:55	Petição	Petição
10346180731	14/11/2024 19:21	Contrarrrazões	Contrarrrazões
10351356296	26/11/2024 12:02	Contrarrrazões	Contrarrrazões
10351377134	26/11/2024 12:20	Contrarrrazoes	Contrarrrazões

10351386424	26/11/2024 12:20	2024 11 26 impugnacao eds	Contrarrazões
10379960411	06/02/2025 21:23	Despacho	Despacho
10387659741	07/02/2025 12:53	Despacho	Intimação
10389854164	11/02/2025 13:53	MPMG-Outras Manifestações	Manifestação da Promotoria
10408922330	13/03/2025 16:06	Decisão	Decisão
10410870896	13/03/2025 23:34	Decisão	Intimação
10426493032	04/04/2025 15:49	Petição	Petição
10427226153	07/04/2025 10:47	Peticao	Petição
10427203290	07/04/2025 10:47	2025 04 07 alegacoes finais	Alegações Finais
10427782885	07/04/2025 17:06	Petição	Petição
10427784084	07/04/2025 17:06	Doc. 1	Outros documentos
10427983060	07/04/2025 20:45	Alegações finais	Petição
10429905335	10/04/2025 02:20	Certidão de Trânsito - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905336	10/04/2025 02:20	Acórdão - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905337	10/04/2025 02:20	Carta de citação devolvida cumprida - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905338	10/04/2025 02:20	Carta de citação devolvida cumprida - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905339	10/04/2025 02:20	Carta de citação devolvida cumprida - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905340	10/04/2025 02:20	Decisão - Agravo de Instrumento	Documentos 2ª instância
10429905341	10/04/2025 02:20	Decisão - Embargos de Declaração Cível	Documentos 2ª instância
10430323112	10/04/2025 14:37	Intimação	Intimação
10430323113	10/04/2025 14:37	Intimação	Intimação
10433849182	16/04/2025 15:43	Petição	Petição
10433943876	16/04/2025 19:27	Petição	Petição
10466794642	06/06/2025 15:57	Manifestação	Manifestação
10499856773	24/07/2025 15:20	Sentença	Sentença
10502571062	24/07/2025 17:15	Sentença	Intimação
10507623809	31/07/2025 18:22	Embargos de Declaração	Embargos de Declaração
10524052939	25/08/2025 13:40	Intimação	Intimação
10531536952	03/09/2025 17:20	Petição	Petição
10531603237	03/09/2025 18:21	Impugnacao aos Embargos	Impugnação aos Embargos
10531621706	03/09/2025 18:21	2025 09 03 impugnacao eds	Petição
10531685096	03/09/2025 20:46	Impugnação aos Embargos	Impugnação aos Embargos
10547081688	03/10/2025 14:38	Decisão	Decisão
10553828614	05/10/2025 22:24	Decisão	Intimação
10569845411	28/10/2025 18:02	Apelação	Apelação
10569844103	28/10/2025 18:02	DOC. 01 - FERIADO	Documento de Comprovação

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).

Cumpre 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 depreende 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.

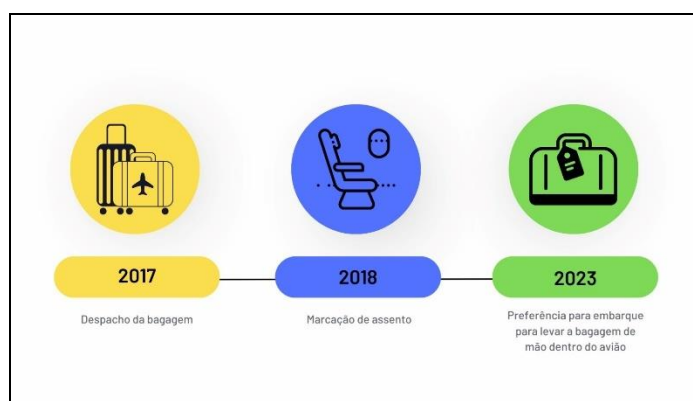
⁶ Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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 almejarem 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 rés, da presente demanda, sobre esse ponto de comercialização de assentos (DOC 06);

		BRL · R\$	
Belo Horizonte		São Paulo	
ter., 23 de mai.		dom., 18 de jun.	
1		Economy	
Light		Plus	Top
- Bolsa ou mochila pequena - Bagagem de mão 10 kg - Remarcação com taxa Mais detalhes		- 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 Mais detalhes	- Bolsa ou mochila pequena - Bagagem de mão 16 kg 1 bagagem despachada 23 kg - Remarcação sem taxa - Assento LATAM+ - Reembolso total - Uso de cupom para Upgrade Mais detalhes
BRL 437,91 Por passageiro		BRL 437,91 + BRL 100,00 Por passageiro	BRL 437,91 + BRL 464,00 Por passageiro
Continuar com a Light		Escolher	Escolher



Detalhes do voo

ORIGEM

CGH 15/06 - 06:05

→

DESTINO

SSA 15/06 - 08:25

Parte frontal do avião 1

A

B

C

D

E

F

12

14B

16

Assento Padrão

Reclinável

Por apenas R\$ 38,00

Você está selecionando este assento para o passageiro:

Guilherme Vaz (SE)

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	Isento	Pago*	-
TudoAzul Básico/Topázio	Isento	Pago*	Pago*
TudoAzul Safira/Diamante	Isento	Isento	Isento

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	Isento	Isento	Isento
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	Isento	Isento	Isento
TudoAzul Diamante	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento



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 rés 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 eleva 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.

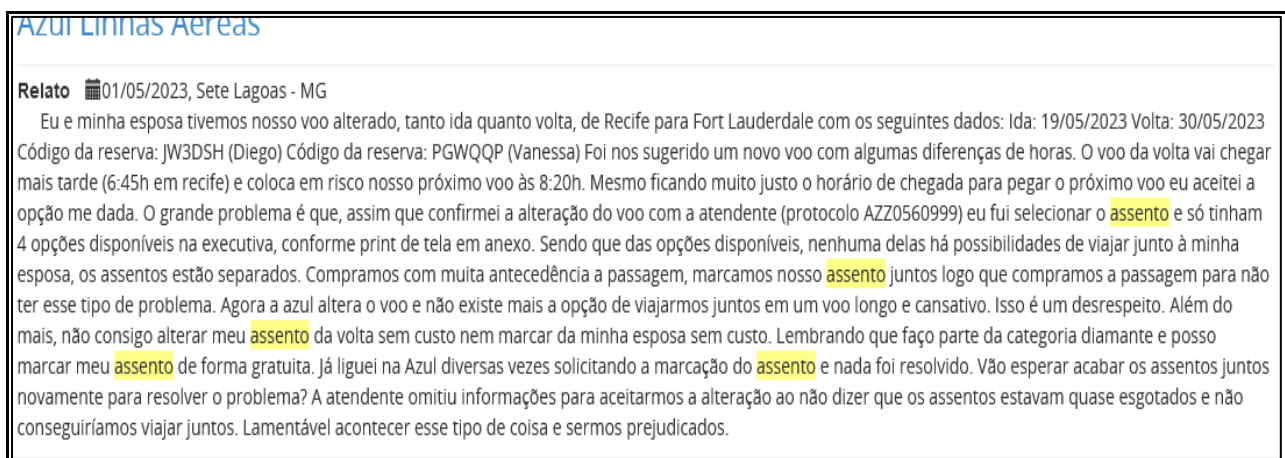
Reconhecendo, pois, que o serviço fornecido pelas Requeridas no que concerne a cobrança pela marcação de assento aos usuários de voos comerciais não atinge o resultado para o qual era voltado é indevida a cobrança, ao mesmo passo que se torna pertinente a pretensão autoral no tocante a inexigibilidade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



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



¹⁰ https://www.em.com.br/app/colunistas/luciana-atheniense/2023/03/08/interna_luciana_atheniense,1466280/cresce-o-numero-de-aco-es-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 IMHNNC) 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 reclinção 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 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 Tramitação encerrada

Decisão: Arquivada ao final da Legislatura (art. 332 do RISF)

Destino: Ao arquivo

Último estado: 20/12/2018 – ARQUIVADA AO FINAL DA LEGISLATURA

Participe

Consulta pública encerrada

2 0

SIM NÃO

Compartilhe

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 realocou 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 comprado 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 diabetes 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 LZWQK 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 da 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



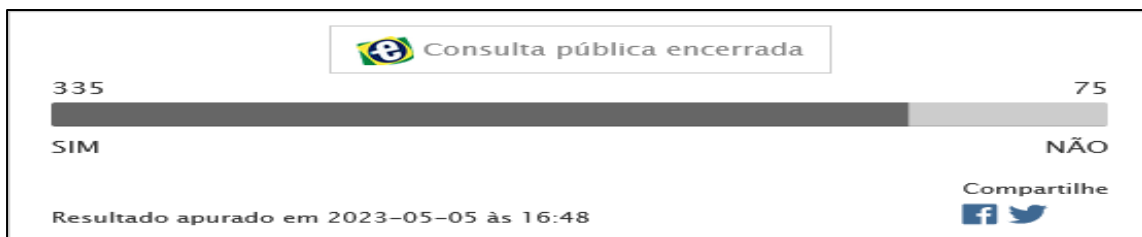
Razão a que resta evidenciado à infração ao Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Pessoa com Deficiência e Constituição Federal, não restando uma alternativa, senão o ajuizamento da presente ação civil pública, para rechaçar a abusividade cometida pelas rés.

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 (dezesesseis) 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 escusas 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 a 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 a news article from O GLOBO's 'Defesa do Consumidor' section. The headline is 'Empresas aéreas passam a cobrar prioridade na fila de entrada para guardar bagagem'. The sub-headline reads 'Anac diz que cobrança é legal, mas especialistas criticam taxa extra'. The author is 'Por Ana Flávia Pilar — Rio de Janeiro' and the date is '19/05/2023 16h19 · Atualizado há 4 dias'. The article is categorized under 'Economia / Defesa do Consumidor'. The top of the page features the O GLOBO logo and a search bar. Below the header, there are logos for various companies: aegea, ambev, ENGIE, vivo, and CBN. 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) nexo 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 Rés 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, consequentemente, 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 rés.

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)

Extraí-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;



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:



- 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 Conselheiros 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.

TÍTULO 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 COMITÊ 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.

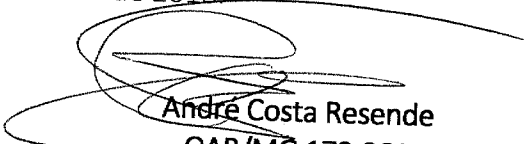
Art. 66. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria e referendados pela Assembleia Geral.

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.

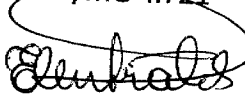
Belo Horizonte, 26 de setembro de 2018.


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

Registro Civil das Pessoas Jurídicas

118

589

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

Registro Civil das Pessoas Jurídicas

118

589

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 *AFCSAUR* CPF: 745.278.276-34
 Elen Prates de Souza *Elen Prates de Souza* 08153791613
 Erica Regina de Oliveira, Compart *Erica R. Compart* OAB RJ 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 - Escrevente Substituta
 () Eddy 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 <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

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 - Escrevente Substituta
 () Eddy 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 <https://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 “promotoria 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)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



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


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

SAC
EMAIL
ENTRE
ASSINE UOL

[PRODUTOS](#)
[NOTÍCIAS](#)
[CARROS](#)
[ECONOMIA](#)
[FOLHA](#)
[ESPORTE](#)
[SPLASH](#)
[UNIVERSA](#)
[VIVABEM](#)
[TILT](#)
[EOCA](#)
[CANAL UOL](#)
[MOV](#)
[NOSSA](#)
[TAB](#)
[UOL PRIME](#)

DÓLAR COM. +1,66% R\$ 5,036	PESO +1,67% R\$ 0,021	EURO +1,37% R\$ 5,399	BITCOIN +1,37% R\$ 132.681,81	BOVESPA +1,25% 110.158,05 PTS	IPCA +0,71% Mar.2023	SELIC +13,75% 03.Mai.2025
--	--	--	--	--	---	--



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 Juridico 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 Facebook Twitter WhatsApp

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.



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](#)

 [Imprimir](#)  [Enviar](#)   

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

COMENTÁRIOS DE LEITORES



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 justica 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



Light	Plus	Top	PlusPremium Economy
✓ Bolsa ou mochila pequena ✓ Bagagem de mão 10 kg ✓ Remarcação com taxa Mais detalhes BRL 437,91 Por passageiro Continuar com a Light	✓ 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 Mais detalhes BRL 437,91 + BRL 100,00 Por passageiro Escolher	✓ 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 Mais detalhes BRL 437,91 + BRL 464,00 Por passageiro Escolher	✓ Bolsa ou mochila pequena ✓ Bagagem de mão 16 kg ✓ 1 bagagem despachada 23 kg ✓ Remarcação com taxa ✓ Assento do meio bloqueado ✓ 40% de reembolso Mais detalhes BRL 437,91 + BRL 344,00 Por passageiro Escolher

Detalhes do voo

ORIGEM

CGH 15/06 - 06:05

DESTINO

SSA 15/06 - 08:25

Parte frontal do avião ↑

A B C D E F

12

14B

16

Assento Padrão

Reclinável

Por apenas R\$ 38,00

Você está selecionando este assento para o passageiro:

Guilherme Vaz (5E)

Detalhes do voo

ORIGEM

CGH 15/06 - 06:05

DESTINO

SSA 15/06 - 08:25

Parte frontal do avião ↑

A B C D E F

10

12

12E

13

GOL+ Conforto

Reclinável

Por apenas R\$ 49,50

Você está selecionando este assento para o passageiro:

Guilherme Vaz (5E)

Número do documento: 23053016330144500009818885045

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330144500009818885045

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:01

Num. 9822795976 - Pág. 1

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	Isento	Pago*	-
TudoAzul Básico/Topázio	Isento	Pago*	Pago*
TudoAzul Safira/Diamante	Isento	Isento	Isento

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	Isento	Isento	Isento
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	Isento	Isento	Isento
TudoAzul Diamante	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento





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**

S E N T E N Ç A

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





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





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



Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS
TERRITÓRIOS

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 dos 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. Corrobora 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 intimem-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.

Gol 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

Passagem Aérea

Cabine Individa

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

🔍

Instale

Estamos com viagem para Orlando no próximo dia 01/09/2019 , porem 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. Porem, 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

Número do documento: 23053016330277000009818925181

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330277000009818925181

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:02

Num. 9822836112 - Pág. 1

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

 In

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

 In

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

f

t

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

f

t

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

Num. 9822819810 - Pág. 1

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

Resolvido

Azul

Porto Alegre - RS25/02/2019 às 23:32ID: 43181387

Companhias AéreasPassagem AéreaQualidade 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 vôo 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

f

t

Veja tambémtodas as reclamaçõesnão respondidasrespondidasfinalizadas

Pagamento de assento

Não resolvido

Azul

Jundiaí - SP23/04/2023 às 19:43ID: 163384713

Companhias AéreasPassagem AéreaQualidade 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 - DF21/09/2018 às 17:35ID: 38640277

Companhias AéreasPassagem AéreaCobrança 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

f

t

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

Num. 9822819810 - Pág. 2

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

Google In

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

f

tw



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 deparei 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](#)



Micheli 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

Google In

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

f

twitter

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

Google In

fiz a reserva para voar junto com a minha filha de 3 anos, sou cliente diamante na azul e fui 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

f

twitter



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

f

t

Azul nao 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 nao 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

f

t

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 os 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 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

f

t

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

f

t



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 mapa do avião.

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Ins

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.

Número do documento: 23053016330388400009818925793

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330388400009818925793

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

Num. 9822836724 - Pág. 1

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

f

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

In

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.

Número do documento: 23053016330412800009818925185

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330412800009818925185

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:04

Num. 9822836116 - Pág. 2

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

Instal

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!

Número do documento: 23053016330412800009818925185

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330412800009818925185

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:04

Num. 9822836116 - Pág. 3

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

Inst

I tambem me foi informado que, dentro das 48h anteriores ao voo, momento em que e realizado o check in, o usuario e 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 economica.

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 consequentemente a pagar por um serviço que não desejou adquirir, em total violação ao CDC.

Número do documento: 23053016330439500009818891137

https://pje recursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330439500009818891137

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:04

Num. 9822802068 - Pág. 1

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

f

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

f

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 consequentemente 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.

Número do documento: 23053016330439500009818891137

https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330439500009818891137

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 30/05/2023 16:33:04

Num. 9822802068 - Pág. 2

Em réplica

MARCAÇÃO DE ASSENTO

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

In

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

f

Número do documento: 23053016330463500009818905631

<https://pjeaprecursal.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

f

Veja também

todas as reclamações

não respondidas

respondidas

finalizadas

Família com bebê separada no vôo, forçando compra de assentos.

Não resolvido

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.

Mandeí 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

f

tw

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

f

tw

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

 In

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 alterar 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.

Número do documento: 23053016330495000009818925281

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23053016330495000009818925281>

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

Num. 9822836212 - Pág. 3

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

 Ins

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 conpanheira, Ursula Frank, no site da DELTA Airlines, companhia parceira da LATAM (codshare), código Reserva BCIXH, 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 - SE15/12/2021 às 14:11ID: 134873551

Companhias AéreasPassagem AéreaQualidade do serviço prestado

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 anoVer 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 - PR18/02/2021 às 17:38ID: 119586515

Agência de ViagensPassagem AéreaCobrança indevida

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 anoVer todas Reclamações

Eu e meu marido marcamos uma viagem e no momento do chekin a LATAM escolhe os assentos sorteados, não da a opção de escolha para o cliente. Quer cobrar a parte sendo que o cliente esta 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 HR 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 da passagem e taxas que sao cobrados tambem. Quero uma solucao para esse problema, pois nao 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.

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

 In

ESCOLHA DO ASSENTO

Resolvido

LATAM Airlines

Rio de Janeiro - RJ03/06/2022 às 18:43ID: 144537103

Passagem AéreaQualidade 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 R4 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

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

 In

<https://todosabordo.blogosfera.uol.com.br/2018/02/08/companhias-aereas-cobranca-passageiros-marcacao-de-assento-voo/>

Finalmente, vale rememorar que as Cías 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

f

tw

LATAM OBRIGA O PASSAGEIRO A PAGAR PARA

Em réplica

ReclameAQUI

Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

q

Google In

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

f

tw

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

f

tw



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

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 descer 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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Documento padronizado no SEI nº 0079567-82.2019.8.13.0000

CERTIDÃO DE TRIAGEM

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

LILLIAN JORGE SALGADO CPF: 846.795.066-87, INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

Certifico que:

1 - () não está correta a classe processual / vinculação de assuntos;

2 - (X) não houve juntada de comprovante de recolhimento das custas;

3 - () há divergência entre o valor recolhido e o valor efetivo da causa, mencionado na petição inicial;

4 - () a parte autora não está regularmente representada;

5 - (X) HOUVE marcação no sistema do pedido de liminar ou de antecipação de tutela, constante na petição inicial;



6 - () não foram apresentados os seguintes documentos relacionados na inicial _____

7 - () há outro processo envolvendo mesmas partes, objeto e causa de pedir, nesta comarca, conforme pesquisa no SISCOM/PJE – Processo nº _____

8 - () trata-se de Cumprimento de Sentença de processo originário de outro sistema. Processo nº _____

9 - () realizada a conferência inicial, foram feitas, de ofício, as seguintes retificações :

10 - () realizada a conferência inicial, os documentos apresentados e as informações inseridas no sistema estão em conformidade com as orientações da CGJ (Novo Código de Normas da Corregedoria – Provimento 355);

11 - () há outras ações ajuizadas pelo mesmo autor (só para autor Pessoa Física) conforme pesquisa realizada no banco de dados do PJe;

12- () não houve juntada de comprovante de endereço pela parte autora.

BELO HORIZONTE, data da assinatura eletrônica.

JEAN BOTELHO CHAGAS

Servidor





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Fica a parte autora intimada para recolher as custas iniciais ou apresentar documentação contábil (balancete mensal, comprovante de rendimento fornecido pela Receita Federal ou DRE relativo ao último exercício contábil) conforme exigência do inciso LXXIV do art. 5º da CR/88, art. 99 §2º do CPC, e Súmula 480 do STJ no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de indeferimento do pedido de justiça gratuita. O autor fica ADVERTIDO que caso a declaração de pobreza seja infirmada, ficará sujeito ao pagamento até o décuplo das custas processuais, tudo na forma do art. 4º e seu §1º, da Lei nº 1.060/50.

BELO HORIZONTE, data da assinatura eletrônica.

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP:
30380-900



EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** interposta contra o **LATAM AIRLINES GROUP S/A E OUTRAS**, vem, respeitosa e tempestivamente¹, perante V. Exa., por suas advogadas abaixo assinadas, opor **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** em face da r. decisão de ID. 9823853561, com fulcro nos artigos 1.022 a 1.026 do Novo Código de Processo Civil, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas:

Compulsando-se os autos, observa-se que este Juízo intimou a parte autora para recolher custas ou apresentar documentação, nos seguintes termos:

Fica a parte autora intimada para recolher as custas iniciais ou apresentar documentação contábil (balancete mensal, comprovante de rendimento fornecido pela Receita Federal ou DRE relativo ao último exercício contábil) conforme exigência do inciso LXXIV do art. 5º da CR/88, art. 99 §2º do CPC, e Súmula 480 do STJ no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de indeferimento do pedido de justiça gratuita. O autor fica ADVERTIDO que caso a declaração de pobreza seja infirmada, ficará sujeito ao pagamento até o décuplo das custas processuais, tudo na forma do art. 4º e seu §1º, da Lei nº 1.060/50.

Porém, conforme será demonstrado, a decisão foi omissa em relação à isenção legal imposta à entidade autora, nos termos dos artigos 87 do Código de Defesa do Consumidor, bem como o art. 18 da Lei nº 7.347/85.

Estamos diante de uma Ação Civil Pública ajuizada pelo Instituto Defesa Coletiva, entidade civil, sem fins lucrativos, constituída em 1999, com atuação voltada para a defesa do consumidor, sendo, portanto, legitimada concorrente para a defesa do consumidor, nos termos do art. 82, IV, do CDC, que dispõe:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:
IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

¹ A parte embargante registrou ciência da decisão em 06/06/2023 (terça-feira). Assim, considerando a suspensão do expediente forense nos dias 08 (Corpus Christi) e 09/06/2023 (Portaria Conjunta Nº 1.434/PR/2023), o prazo de 10 (dez) dias úteis para oposição de Embargos de Declaração terá seu termo final no dia 15/06/2023 (quinta-feira).

O Código de Defesa do Consumidor atribui às associações como a parte autora papel preponderante na realização das normas consumeristas, em prol da constituição de relações de consumo justas, informadas e equilibradas. Nesse sentido, a criação e a atuação destas associações são fomentadas pela legislação, senão vejamos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...)

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: (...)
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: (...)

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;

É cediço que, para essa categoria de legitimados, o legislador procurou facilitar o acesso à justiça e a defesa dos direitos dos consumidores (arts. 4º, II, b; 5º, V do CDC), **concedendo a isenção de custas processuais com o intuito de garantir uma defesa sólida e robusta aos direitos coletivos.**

Nesse sentido, o artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor previu de forma expressa que, nas ações coletivas, não haveria o adiantamento de honorários periciais e tampouco a condenação da associação ao seu pagamento, observe:

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Tal instituto é tão importante para a manutenção do sistema de proteção dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, que o legislador se preocupou em inseri-lo não apenas no artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor, mas também no art. 18 da Lei das Ações Cíveis Públicas, *in verbis*:

Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

Extraí-se dos artigos supramencionados que as entidades civis, quando substituem processualmente os consumidores, litigam com isenção de custas e honorários, **não podendo ser intimadas para pagamento de custas iniciais ou quaisquer outras despesas judiciais.**

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



O Superior Tribunal de Justiça já manifestou pela isenção das custas e honorários processuais, quando a associação atua como substituta processual no âmbito das ações coletivas disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Senão vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA COLETIVA PROMOVIDA PELO IDEC EM NOME DE POUPADORES ESPECÍFICOS E DETERMINADOS. REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL. PRETENSÃO DE EXTENSÃO À LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA DO DIFERIMENTO E/OU DA ISENÇÃO DAS DESPESAS PROCESSUAIS A QUE FAZ JUS A ASSOCIAÇÃO. DESCABIMENTO. INCIDÊNCIA DA REGRA DO PROCESSO CIVIL TRADICIONAL. NECESSIDADE DE RECOLHIMENTO PRÉVIO DAS CUSTAS JUDICIAIS DO PROCESSO DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (...) **3. As regras específicas dispostas nos arts. 18 da LACP e 87 do CDC relativas ao microssistema da tutela coletiva, de diferimento e isenção das despesas processuais, alcançam apenas os Colegitimados descritos nos arts. 82 do CDC e 5º da LACP, a fim de melhor assegurarem a efetividade das ações coletivas que, em regra, se destinam à proteção de direito de grande relevância social.** (REsp 1637366/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/10/2021, DJe 11/10/2021)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. APLICABILIDADE. AÇÃO COLETIVA AJUIZADA POR SINDICATO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA HIPOSSUFICIÊNCIA.

ISENÇÃO DO ART. 87 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO APENAS ÀS AÇÕES COLETIVAS DE QUE TRATA O MENCIONADO CÓDIGO. SÚMULA 83/STJ. INCIDÊNCIA. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA. I - Consoante o decidido pelo Plenário desta Corte na sessão realizada em 09.03.2016, o regime recursal será determinado pela data da publicação do provimento jurisdicional impugnado. In casu, aplica-se o Código de Processo Civil de 2015.

II - É pacífico o entendimento desta Corte segundo o qual: a) para a concessão dos benefícios da Justiça gratuita às pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos, é necessária a comprovação da hipossuficiência, não bastando a mera declaração de pobreza; e **b) a isenção prevista no art. 87 do Código de Defesa do Consumidor destina-se apenas às ações coletivas de que trata o próprio codex, não se aplicando às ações em que sindicato busca tutelar o direito de seus sindicalizados.**

III - O recurso especial, interposto pela alínea a e/ou pela alínea c, do inciso III, do art. 105, da Constituição da República, não merece prosperar quando o acórdão recorrido encontra-se em sintonia com a jurisprudência dessa Corte, a teor da Súmula 83/STJ.

IV - Não apresentação de argumentos suficientes para desconstituir a decisão recorrida.

V - Agravo Interno improvido.

(AgInt no REsp 1436582/RS, Rel. Ministra REGINA HELENA COSTA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 19/09/2017, DJe 27/09/2017)

No mesmo sentido está pacificado o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

“PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO - AÇÃO COLETIVA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA -- NÃO CONDENÇÃO DA ASSOCIAÇÃO AUTORA EM LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - ISENÇÃO DO ART. 18 DA LEI 7.347/1985 E DO ART. 87 DO CDC APLICAÇÃO - RECURSO PROVIDO.

- A associação autora de ação coletiva que visa a defesa dos interesses e direitos dos consumidores está isenta do pagamento dos honorários advocatícios e custas processuais, ainda que seja parte sucumbente no processo, face disposto no art. 18 da Lei 7.347/1985 e do art. 87 do CDC, salvo hipótese de comprovada má-fé.

- Recurso provido.” (TJMG - Apelação Cível 1.0024.07.474267-7/002 – Desembargadora Márcia De Paoli Balbino - 17ª CÂMARA CÍVEL – DJ 09/10/2014 – DP 21/10/2014)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO COLETIVA - CDC - ISENÇÃO DAS CUSTAS - COMPETÊNCIA - ANDEC - FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS DIREITOS - DIREITO DA PARTE E NÃO DA ASSOCIAÇÃO. O art. 87 do CDC prevê que nas ações coletivas tratadas nos seus dispositivos não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais. O princípio da facilitação da defesa do consumidor é aplicável apenas a este, e não à entidade que o representa em juízo, que pode se deslocar com facilidade para qualquer foro do País.” (TJMG - Agravo de Instrumento-Cv 1.0024.10.225629-4/001 – Desembargadora Evangelina Castilho Duarte – DJ 26/04/2012 – DP 11/05/2012).

Não obstante, vale lembrar que as associações sem fins lucrativos, como é o caso da embargante, sobrevivem com as verbas advindas das ações coletivas e dos projetos institucionais que são promovidos, inclusive, com o apoio dos órgãos públicos.

Não se pode olvidar que associações como a parte autora atuam estritamente para a realização do interesse público, inclusive, como no caso dos presentes autos, ousam a levar ao conhecimento do Poder Judiciário a ocorrência de práticas extremamente lesivas perpetradas pelas companhias aéreas rés contra milhares de consumidores pelo país.

Nesse contexto, pertinentes são as palavras do Excelentíssimo Ministro do Superior Tribunal de Justiça Hernan Benjamin, que delineou com peculiar acuidade a árdua lida das entidades civis no Brasil:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA POR SINDICATO. SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015 NÃO CARACTERIZADA. PROGRESSÕES FUNCIONAIS. PLANO ESPECIAL DE CARGOS DO MINISTÉRIO DA FAZENDA. AUSÊNCIA DE REGULAMENTAÇÃO DA LEI 11.907/2009. INTERSTÍCIO DE DOZE MESES. LEI 5.645/1970. CONDENÇÃO DA UNIÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DESCABIMENTO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. ART. 18 DA LEI. 7.347/1985. PRINCÍPIO DA SIMETRIA. 1. Cuida-se, na origem, de Ação Civil Pública ajuizada pelo Sindicato dos Servidores do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul - Sindfaz/RS, na qual a parte autora pretende a condenação da União a adotar, para fins de progressão funcional dos seus servidores, o interstício de 12 (doze) meses, a contar da data da entrada em exercício, observando a forma e condições estabelecidas na Lei 5.645/1970 e no Decreto

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



84.669/1980, assim permanecendo até que sobrevenha a regulamentação a que alude o art. 232 da Lei 11.907/2009. 2. A compreensão do Tribunal de origem está de acordo com a jurisprudência do STJ, firme no sentido de que, no presente caso, as promoções e progressões funcionais deverão observar o interstício de 12 meses, e não de 18 meses, como pretende a parte recorrente, porquanto a regulamentação de que trata o art. 232 da citada lei ainda não ocorreu. 3. A jurisprudência do STJ consolidou a tese de que, nos termos do art. 18 da Lei 7.347/1985, não há condenação em honorários advocatícios na Ação Civil Pública, salvo se comprovada má-fé. Tal inteligência, em obediência ao princípio da simetria, deve ser aplicada tanto ao réu quanto ao autor, pouco importando se Ministério Público, ente público, sindicato ou demais legitimados. Por óbvio, descabe falar em simetria quando se estiver diante de associação ou de outra modalidade de organização não governamental de defesa de sujeitos vulneráveis ou de bens e valores de interesse transindividual. Considerando que gratuitamente prestam a toda a Nação meritório e vital serviço de salvaguarda da dignidade da pessoa humana, da justiça social, da ética no mercado e do patrimônio tangível e intangível das presentes e futuras gerações, seria ilógico e anti-isonômico cogitar posicioná-las em pé de igualdade (formal) com o Estado, empresas, agrupamentos econômicos e potentes pessoas físicas. Nessas situações, o que se apresenta, em vez de simetria, é exatamente o oposto, absoluta assimetria substantiva de condições econômicas, políticas, institucionais e jurídicas, encenação contemporânea, no inóspito campo de batalha do processo civil coletivo, da luta de Davi contra Goliás. 4. In casu, admitida a Ação Civil Pública proposta por entidade sindical, devem incidir as regras impostas pela Lei 7.347/1985, inclusive aquela atinente aos honorários advocatícios. Assim, diante da impossibilidade de condenação da parte autora em honorários de sucumbência - seja ela pessoa jurídica de direito público, seja entidade sindical -, fica igualmente vedada a possibilidade de ser beneficiada quando se sagrar vencedora na demanda. 5. Recurso Especial da União parcialmente provido para se afastar a condenação ao pagamento de honorários advocatícios na Ação Civil Pública. Prejudicado o Recurso Especial do Sindicato dos Servidores do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul. (REsp 1873776/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/08/2020, DJe 06/10/2020)

Qualquer decisão divergente dos posicionamentos jurisprudenciais acima colacionados possui o condão de impedir que as entidades civis consigam exercer seu *múnus* de forma satisfatória sem que haja uma sobrecarga financeira em seu orçamento, o qual é planejado com um ano de antecedência e precisa ser seguido à risca, sob pena de ser responsabilizada fiscalmente e de faltar receita para os anos subsequentes.

Sabe-se que o processo coletivo é regido primariamente pelo princípio do microsistema processual coletivo, segundo o qual **antes de se aplicar o Código de Processo Civil, deve-se recorrer de forma profunda à legislação e a todo o microsistema que compõe o processo coletivo brasileiro, aplicando-se, tão somente, de forma residual a legislação geral.**

Diante disso, no momento de analisar as nuances de um processo coletivo, o julgador deve estar atento aos preceitos balizadores acima mencionados e ao espírito das ações coletivas que prima sempre pela máxima aplicação da tutela coletiva em detrimento de textos legislativos engessados que possam reduzir seu alcance e eficácia.

Assim, o magistrado deve sempre primar pelo melhor resultado das ações coletivas visando sua maior implementação e afastando a aplicação preceitos que possam vir a prejudicar a atuação de entidades civis em prol de toda a coletividade nacional.

O posicionamento aqui exposto encontra-se autorizado também pela mais ampla doutrina processualista coletiva, a qual entende que as entidades civis apenas poderiam pagar custas e despesas processuais no caso em que restar constatada sua má-fé no decorrer de seus atos processuais.

Nesse sentido, veja o que lecionam os renomados doutrinadores Hermes Zanetti e Fredie Didier Jr, em seu livro Curso de Direito Processual: processo coletivo²:

Nas ações coletivas há regime especial de pagamento de custas e honorários advocatícios, previsto no art. 87 do CDC (que serve como modelo para o microssistema). Esse regime prevê o pagamento de custas e honorários apenas na hipótese de litigância de má-fé pelo ajuizamento de ações coletivas temerárias.

(...)

Apenas no caso de litigância de má-fé, o autor poderá ser condenado ao pagamento dos honorários advocatícios, das despesas processuais e no décuplo das custas, como forma de sanção.

(...) Não se aplicam ao microssistema as regras do CPC-2015 que afetem este regime. Aqui a aplicação é residual. Aplica-se apenas quando não alterar as normas e a lógica próprias do microssistema.

Dessa forma, verifica-se que a única hipótese de existir o pagamento de custas pela associação autora é se existente e comprovada a má-fé processual, o que não ocorre no caso dos autos.

Além de todo o exposto, cabe lembrar que no item “H” da peça inaugural, a parte autora requereu a isenção das custas, com base no art. 87 do Código de Defesa do Consumidor, vejamos:

² Curso de Direito Processual: processo coletivo/ Fredie Didier Jr, Hermes Zaneti Jr. – 13ª ed. – Salvador: Ed. Juspdovim, 2019.



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;

35

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Contudo, a decisão embargada omitiu-se quanto ao pleito, bem como não apresentou fundamentação para intimar a associação para recolher as custas iniciais.

Em que pese a doutrina consumerista afirma quer o benefício da isenção de custas para a ação ora em tramite não carecer nem mesmo de pedido, pelo fato da gratuidade ser inerente à ação coletiva de consumo, a parte autora fez o requerimento.

Nessa linha de intelecção, não há que se falar em intimação da associação autora para recolher custas iniciais como o fez a decisão embargada, pois a liberação em relação às despesas judiciais é automática como bem dispõe Rizzatto Nunes:

É claro o intuito da lei de facilitar o acesso à Justiça nas ações coletivas com a liberação do adiantamento das custas, emolumentos e honorários periciais e quaisquer outras despesas, assim como com o impedimento da condenação nas verbas da sucumbência (honorários de advogado, custas e despesas processuais). Trata-se, na realidade, de um verdadeiro estímulo à propositura das ações coletivas. A liberação é objetiva e independe de pedido: basta que a ação coletiva seja proposta, não se fazendo necessária nenhuma outra manifestação ou justificativa por parte da associação-autora³.

Diante disso, tem-se que basta o preenchimentos dos requisitos legais para a concessão da isenção de pagamento de custas e despesas processuais, os quais encontram-se perfeitamente delineados no caso dos autos, eis que (i) a parte autora é entidade civil devidamente legitimada para defender os direitos coletivos em juízo, (ii) a ação é uma ação civil pública e (iii) não existe qualquer má-fé por parte da associação embargante, a qual apenas pretende fazer valer seu direito de ação em prol da defesa coletiva dos consumidores brasileiros.

Nesse diapasão, entende-se que ao caso em comento, **a decisão deve ser pautada pela**

³ NUNES, Luís Antônio Rizzatto. Curso de direito do consumidor: com exercícios. 5ª ed. revisada, ampliada e atualizada – São Paulo: Saraiva, 2010. P. 829.

isenção das custas processuais, conforme disposição o artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor, bem como o art. 18 da Lei nº 7.347/85, não havendo que se falar em recolhimento de custas iniciais.

Por todo exposto, pugna-se pelo conhecimento e acolhimento dos presentes embargos para sanar a omissão apontada, conferindo os necessários efeitos modificativos para reconhecer e deferir a isenção das custas em favor da parte autora, nos termos do art. 87 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 18 da Lei nº 7.347/85.

Termos em que,
pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 06 de junho de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DECISÃO

Vistos, etc...

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.



A parte autora sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado. Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais. Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:

a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

A parte autora requer a isenção do pagamento das custas judiciais, nos termos do art. 18 da LACP e art. 87 do CDC.

A parte autora opôs embargos de declaração em face de intimação de ID 9823853561, salientando que esta foi omissa quanto a isenção legal concedida à entidade autora pelo artigo 87 do CDC e pelo artigo 18 da Lei 7.347/85 (ID 9829014132).

DECIDO



I – DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO

Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*, não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

O embargante afirma que há omissão em intimação de ID 9823853561, salientando que esta, ao intimar a parte autora para recolher as custas processuais, foi omissa quanto a isenção legal concedida à entidade pelo artigo 87 do CDC e pelo artigo 18 da Lei 7.347/85.

Pois bem. Da análise dos fatos apresentados, verifico a inviabilidade de acolhimento dos embargos opostos, uma vez que, embora a requerente tenha direito a isenção nos moldes informados em manifestação de ID 9829014132, fato é que a intimação embargada se apresenta como ato ordinatório proferido pela Secretaria deste Juízo, o qual não possui força de decisão.

Assim, ao considerar que nos termos do artigo 1.022 do CPC, somente cabem embargos de declaração contra decisão judicial, entendo pelo não acolhimento dos embargos opostos.

No entanto, tendo em vista que a parte embargante faz jus à isenção pleiteada, torno sem efeito a intimação de ID 9823853561.



II – DO PEDIDO LIMINAR

Cuida-se de pedido de Tutela Provisória de Urgência antecipada (satisfativa) e incidental, inserido em tópico da petição inicial.

O artigo 300 do CPC/15 prevê os **pressupostos legais** para o deferimento da tutela pleiteada:

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

Da análise dos autos, entendo que não restaram comprovados os requisitos para o deferimento do pedido liminar formulado, eis que a parte autora busca, em decisão liminar, a análise meritória de seus pedidos. Isso porque, trata-se de demanda que requer, de pronto, a instauração do contraditório e dilação probatória, principalmente ao considerar os impactos que o deferimento do pedido, nesta fase processual, acarretariam.

Assim, ao considerar que a análise acerca da abusividade ou não dos atos apontados somente será realizada no mérito da ação, entendo prudente aguardar a instauração do contraditório e dilação probatória, momento em que as requeridas poderão justificar as razões de suas condutas.



Desse modo, ausentes os requisitos autorizadores da medida, decido pelo indeferimento do pedido liminar.

Ante o exposto, 1) deixo de acolher os embargos de declaração opostos em ID 9829014132.

2) Torno sem efeito a intimação de ID 9823853561.

3) INDEFIRO a medida liminar pleiteada.

4) Independente do recolhimento de custas, CITE-SE a parte requerida, intimando-a para comparecer, **acompanhado de advogado**, à audiência de conciliação a ser designada pela secretaria, nos moldes das orientações do CEJUSC.

Nos termos do artigo 334 do CPC, a referida audiência deverá ser designada com antecedência mínima de 30 dias, devendo o réu ser citado com pelo menos 20 dias de antecedência.

Deverá constar no mandado a advertência de que o não comparecimento injustificado das partes à audiência de conciliação é considerado ato atentatório a dignidade da justiça e será sancionado com multa



de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, sendo tal valor revertido em favor do Estado.

Consigne-se também no mandado que, caso não logre êxito a tentativa de conciliação, o réu poderá oferecer contestação por petição no prazo de 15 (quinze) dias.

As partes poderão manifestar, expressamente, o desinteresse na composição consensual. Caso uma das partes ou ambas se manifestem nesse sentido, o prazo para contestação será contado a partir do protocolo do pedido de cancelamento da audiência feito pelo réu, nos termos do artigo 335, II do CPC.

Caso o mandado de citação do réu retorne sem cumprimento ou tenha o AR sido assinado por terceiro, deverá a secretaria expedir novo mandado e, se necessário, designar nova data de audiência, independente de despacho.

5) Intime-se a parte requerente.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

A

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Fica a autora intimada da designação de audiência de conciliação a ser realizada de forma virtual, por meio da plataforma Cisco Webex, no dia **21/08/23 às 17hs**. O CEJUSC informará o link de acesso à sala virtual, nos autos do processo, em até três dias antes da audiência.

O não comparecimento injustificado das partes à audiência é considerado ato atentatório a dignidade da justiça e será sancionado com multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, sendo tal valor revertido em favor do Estado.

BELO HORIZONTE, data da assinatura eletrônica.

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP:
30380-900





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

CARTA DE CITAÇÃO GERAL

PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Pessoa a ser citada: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Endereço: AC Aeroporto Internacional de Guarulhos, s/n 2 andar, Rodovia Hélio Smidt, s/n Terminal de Passageiros 1 Asa A Mezanino ., Aeroporto, GUARULHOS - SP - CEP: 07190-972

ANEXO que integra esta carta: Contrafé Eletrônica com código para acesso à Petição Inicial e ao Despacho do Juiz.

Através desta, fica a parte ré, acima qualificada, CITADA e intimada da designação de audiência de conciliação a ser realizada de forma virtual, por meio da plataforma Cisco Webex, no dia 21/08/23 às 17hs. O CEJUSC informará o link de acesso à sala virtual, nos autos do processo, em até três dias antes da audiência. O não comparecimento injustificado das partes à audiência é considerado ato atentatório a dignidade da justiça e será sancionado com multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, sendo tal valor revertido em favor do Estado.

VALOR CAUSA: R\$ 30.000.000,00.

BELO HORIZONTE, na data da assinatura eletrônica.
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - COMARCA DE		COMPROVANTE DE ENTREGA	
COMARCA DE BELO HORIZONTE		UNIDADE DE POSTAGEM	
REMETENTE: 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte		OCORRÊNCIA: ☐ Mudou-se ☐ Desconhecido ☐ Recusado ☐ Endereço ☐ Ausente	
ENDEREÇO: Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900 - Emissão 10 de julho de 2023			
Nº DO PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024			
DESTINATÁRIO: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.			
ENDEREÇO: AC Aeroporto Internacional de Guarulhos, s/n 2 andar, Rodovia Hélio Smidt, s/n Terminal de Passageiros 1 Asa A Mezanino ., Aeroporto, GUARULHOS - SP - CEP: 07190-972		UNIDADE DE DESTINO	
Assinatura e Data - Recebedor		Nome Legível - Recebedor	
Se for o caso, cole AQUI a etiqueta de registro			







PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

CARTA DE CITAÇÃO GERAL

PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Pessoa a ser citada: LATAM AIRLINES GROUP S/A

Endereço: Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-10 Km 09, Aeroporto Confins, CONFINS - MG - CEP: 33500-900

ANEXO que integra esta carta: Contrafé Eletrônica com código para acesso à Petição Inicial e ao Despacho do Juiz.

Através desta, fica a parte ré, acima qualificada, CITADA e intimada da designação de audiência de conciliação a ser realizada de forma virtual, por meio da plataforma Cisco Webex, no dia **21/08/23 às 17hs.** O CEJUSC informará o link de acesso à sala virtual, nos autos do processo, em até três dias antes da audiência. *O não comparecimento injustificado das partes à audiência é considerado ato atentatório a dignidade da justiça e será sancionado com multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, sendo tal valor revertido em favor do Estado.*

VALOR CAUSA: R\$ 30.000.000,00.

BELO HORIZONTE, na data da assinatura eletrônica.

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - COMARCA DE		COMPROVANTE DE ENTREGA	
COMARCA DE BELO HORIZONTE		UNIDADE DE POSTAGEM	
REMETENTE: 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte		OCORRÊNCIA: ☐ Mudou-se ☐ Desconhecido ☐ Recusado ☐ Endereço ☐ Ausente	
ENDEREÇO: Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900 - Emissão 10 de julho de 2023			
Nº DO PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024			
DESTINATÁRIO: LATAM AIRLINES GROUP S/A			
ENDEREÇO: Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-10 Km 09, Aeroporto Confins, CONFINS - MG - CEP: 33500-900		UNIDADE DE DESTINO	
Assinatura e Data - Recebedor		Nome Legível - Recebedor	
Se for o caso, cole AQUI a etiqueta de registro			







PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de BELO HORIZONTE / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

CARTA DE CITAÇÃO GERAL

PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Pessoa a ser citada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Endereço: AC Aeroporto Internacional de Viracopos, 66, Rodovia Santos Dumont Km 66, Jardim Itatinga, CAMPINAS - SP - CEP: 13052-970

ANEXO que integra esta carta: Contrafé Eletrônica com código para acesso à Petição Inicial e ao Despacho do Juiz.

Através desta, fica a parte ré, acima qualificada, CITADA e intimada da designação de audiência de conciliação a ser realizada de forma virtual, por meio da plataforma Cisco Webex, no dia 21/08/23 às 17hs. O CEJUSC informará o link de acesso à sala virtual, nos autos do processo, em até três dias antes da audiência. O não comparecimento injustificado das partes à audiência é considerado ato atentatório a dignidade da justiça e será sancionado com multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, sendo tal valor revertido em favor do Estado.

VALOR CAUSA: R\$ 30.000.000,00.

BELO HORIZONTE, na data da assinatura eletrônica.
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - COMARCA DE		COMPROVANTE DE ENTREGA
COMARCA DE BELO HORIZONTE		UNIDADE DE POSTAGEM
REMETENTE: 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte	OCORRÊNCIA: ☐ Mudou-se ☐ Desconhecido ☐ Recusado ☐ Endereço ☐ Ausente	
ENDEREÇO: Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900 - Emissão 10 de julho de 2023		
Nº DO PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024		
DESTINATÁRIO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A		UNIDADE DE DESTINO
ENDEREÇO: AC Aeroporto Internacional de Viracopos, 66, Rodovia Santos Dumont Km 66, Jardim Itatinga, CAMPINAS - SP - CEP: 13052-970		
Assinatura e Data - Recebedor	Nome Legível - Recebedor	
Se for o caso, cole AQUI a etiqueta de registro		





EXCELENTÍSSIMA SENHORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

Processo nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos em epígrafe, movido em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S/A**, vem, respeitosamente, por seus procuradores *in fine* assinados, à presença de V. Exa., expor e requerer o que se segue:

Conforme previsão do artigo 1.018, caput, do CPC, a autora informa a interposição de Agravo de instrumento nº. 1633496-14.2023.8.13.0000, em face da decisão de id. 9842724218, que indeferiu o pedido de tutela de urgência, para que V. Exa., caso queira, exerça o nobre juízo de retratação, nos termos do §1º do art. 1018 do CPC.

Junta aos autos, nessa oportunidade, o comprovante de interposição do recurso, contendo a lista de documentos apresentados, bem como a cópia da peça recursal, em obediência ao dispositivo legal.

Por fim, informa ciência acerca da audiência de conciliação marcada para o dia 21/08/2023.

Requer que todas as publicações sejam realizadas exclusivamente em nome da Dra. Lillian Jorge Salgado, inscrita na OAB/MG sob o nº. 84.841, sob pena de nulidade.

Nestes termos.
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 12 de julho 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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Recibo de Protocolização

Protocolo eletrônico realizado por: LILLIAN JORGE SALGADO

Número: 1633496-14.2023.8.13.0000/001-009

Data: 12/07/2023 14:04

Processo

Número CNJ: 1633496-14.2023.8.13.0000
Número TJ: 1.0000.23.163348-8/001
Processo Relacionado: 5116498-82.2023.8.13.0024
Classe: Agravo de Instrumento
Competência: Competência residual de matérias cíveis

Segredo de Justiça: Não
Regime de Plantão: Não
Urgências:
Tutela Provisória

Assuntos:
Práticas Abusivas (Principal)
INTERESSES OU DIREITOS COLETIVOS EM SENTIDO ESTRITO
Liminar
INTERESSES OU DIREITOS DIFUSOS
INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS
Indenização por Dano Material
Cláusulas Abusivas
Indenização por Dano Moral
Transporte Aéreo

Peças

Tipo:	Arquivo:	Situação:
Petição Inicial	Agravo de Instrumento companhias aéreas - TUTELA.pdf	Disponível
Petição Inicial do Processo Principal	DOC 01 INICIAL X COMPANHIAS AÉREAS.pdf	Disponível
Cópia da Decisão de 1º Grau	DOC 02 - Decisão Agravada.pdf	Disponível
Procuração	DOC 03 - Procuração.pdf	Disponível
Demais Documentos à Instrução	DOC. 04 - Viagens aéreas menor de idade ANAC.pdf	Disponível
Petição Inicial	98228316144-Petição Inicial.pdf	Disponível
DOC 01 Estatuto registrado	98228364064-DOC 01 Estatuto registrado.pdf	Disponível
DOC 02. Acórdão STJ	98228319154-DOC 02. Acórdão STJ.pdf	Disponível
DOC 03 - Multa e autuação PROCON, MP	98228164204-DOC 03 - Multa e autuação PROCON, MP.pdf	Disponível
DOC 04 Procon multa Gol, Latam e Azul por cobrança antecipada de assentos Ministério Público do Esta	98228367164-DOC 04 Procon multa Gol, Latam e Azul por cobrança antecipada de assentos Ministério Público do Esta.pdf	Disponível
DOC 05 - Procon-MG multa Latam por cobrança na marcação de assentos	98228020644-DOC 05 - Procon-MG multa Latam por cobrança na marcação de assentos.pdf	Disponível



DOC 06 - Documento de comprovação - escolha de lugares	98227959764-DOC 06 - Documento de comprovação - escolha de lugares.pdf	Disponível
DOC 07 - Sentença que condenou por marcação	98228248184-DOC 07 - Sentença que condenou por marcação.pdf	Disponível
DOC 08 - Pessoa com incapacidade que viajou sozinho (acórdão condenatório)	98228187674-DOC 08 - Pessoa com incapacidade que viajou sozinho (acórdão condenatório).pdf	Disponível
DOC 09 - TJDFT Sentença que condena pela marcação	98228219164-DOC 09 - TJDFT Sentença que condena pela marcação.pdf	Disponível
DOC 10 - Denúncias Azul	98228361124-DOC 10 - Denúncias Azul.pdf	Disponível
DOC 11 - Denuncias Azul	98228198104-DOC 11 - Denuncias Azul.pdf	Disponível
DOC 12 - Denúncias Azul	98228323174-DOC 12 - Denúncias Azul.pdf	Disponível
DOC 13 - Denúncias Azul	98227704384-DOC 13 - Denúncias Azul.pdf	Disponível
DOC 14- Denúncias GOL	98228367244-DOC 14- Denúncias GOL.pdf	Disponível
DOC 15 - Denúncias GOL	98228361164-DOC 15 - Denúncias GOL.pdf	Disponível
DOC 16 - Denúncias GOL	98228020684-DOC 16 - Denúncias GOL.pdf	Disponível
DOC 17 - Denúncias LATAM	98228165624-DOC 17 - Denúncias LATAM.pdf	Disponível
DOC 18 - Denúncias Latam	98228362124-DOC 18 - Denúncias Latam.pdf	Disponível
DOC 19 - Denúncias LATAM	98228310234-DOC 19 - Denúncias LATAM.pdf	Disponível
DOC 20 - Denúncias LATAM	98227970234-DOC 20 - Denúncias LATAM.pdf	Disponível
DOC 21 - PROCURAÇÃO IDC	98228073204-DOC 21 - PROCURAÇÃO IDC.pdf	Disponível
Certidão de Triagem	98234568544-Certidão de Triagem.html	Disponível
Intimação	98238535614-Intimação.html	Disponível
Embargos de Declaração	98290141324-Embargos de Declaração.pdf	Disponível
Decisão	98427242184-Decisão.html	Disponível
Intimação	98601398574-Intimação.html	Disponível
Citação	98601406774-Citação.html	Disponível
Citação	98601406784-Citação.html	Disponível
Citação	98601406794-Citação.html	Disponível



Parte

Nome: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Denominação: Agravante

Complemento:

Número CNPJ: 12034235000183

Razão social: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Nome fantasia: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Preparo:

Documentos:

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 12034235000183

Documentos Digitalizados:

Procuradores:

Inscrição: 84841NMG

Nome: LILLIAN JORGE SALGADO

Tipo: Advogado

Endereço:

AVENIDA ÁLVARES CABRAL Nº 1030 SL 402 B LOURDES CEP: 30170-001 (Principal)

Parte

Nome: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Denominação: Agravado

Complemento:

Número CNPJ: 09296295000160

Razão social: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

Nome fantasia:

Preparo:

Documentos:

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 09296295000160 (Principal)

Documentos Digitalizados:

Procuradores:

Endereço:

AC AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS Nº 66 RODOVIA SANTOS DUMONT KM 66 JARDIM ITATINGA CEP: 13052-970



Parte

Nome: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Denominação: Agravado

Complemento:

Número CNPJ: 06164253000187

Razão social: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Nome fantasia: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Preparo:

Documentos:

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 06164253000187

Documentos Digitalizados:

Procuradores:

Endereço:

AC AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS Nº s/n 2 andar RODOVIA HÉLIO SMIDT, S/N
TERMINAL DE PASSAGEIROS 1 ASA A MEZANINO . AEROPORTO CEP: 07190-972

Parte

Nome: LATAM AIRLINES GROUP S/A

Denominação: Agravado

Complemento:

Número CNPJ: 33937681000178

Razão social: LATAM AIRLINES GROUP S/A

Nome fantasia: LATAM AIRLINES

Preparo:

Documentos:

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 33937681000178

Documentos Digitalizados:

Procuradores:

Endereço:

AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES RODOVIA MG-10 KM 09 AEROPORTO CONFINS
CEP: 33500-900



Parte

Nome: MINISTÉRIO PÚBLICO - MPMG

Denominação: Interessado

Complemento:

Tipo da Autoridade: Outros

Autoridade Coatora: MINISTÉRIO PÚBLICO - MPMG



Andamento processual na 1ª Instância:

- 10/07/2023 11:53 - Expedição de carta via correio.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:53

Destinatário : AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Ciência em : Sem ciência

Lido por : Sem ciência

- 10/07/2023 11:53 - Expedição de carta via correio.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:53

Destinatário : LATAM AIRLINES GROUP S/A

Ciência em : Sem ciência

Lido por : Sem ciência

- 10/07/2023 11:53 - Expedição de carta via correio.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:53

Destinatário : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Ciência em : Sem ciência

Lido por : Sem ciência

- 10/07/2023 11:46 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:46

Destinatário : LATAM AIRLINES GROUP S/A

Ciência em : Sem ciência

Lido por : Sem ciência

- 10/07/2023 11:46 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:46

Destinatário : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Ciência em : Sem ciência

Lido por : Sem ciência

- 10/07/2023 11:46 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 10/07/2023 11:46

Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Ciência em : 12/07/2023 14:03

Lido por : LILLIAN JORGE SALGADO

- 07/07/2023 13:32 - Audiência Conciliação/CEJUSC (12740) designada para 21/08/2023 17:00 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

- 22/06/2023 11:17 - Proferido despacho de mero expediente (proferida por RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA)



- 22/06/2023 11:17 - Embargos de Declaração Não-acolhidos (proferida por RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA)
- 22/06/2023 11:17 - Não Concedida a Antecipação de tutela (proferida por RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA)
- 21/06/2023 11:23 - Conclusos para decisão
- 06/06/2023 16:36 - Juntada de Petição de embargos de declaração
- 31/05/2023 14:37 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação

Enviado em : 31/05/2023 14:37

Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Ciência em : 06/06/2023 15:23

Lido por : LILLIAN JORGE SALGADO

- 31/05/2023 14:37 - Expedição de Certidão de Triagem.
- 30/05/2023 16:36 - Distribuído por sorteio



EXMO. SR. DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - MG

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 1.202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br, por suas advogadas infra-assinados, vem, respeitosa e tempestivamente¹, com base nos arts. 1.015, parágrafo único, e 1.019, I do Código de Processo Civil, interpor

AGRAVO DE INSTRUMENTO C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA RECURSAL

em face da decisão de ID nº2, exarada pela Ilma. juíza da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte - Minas Gerais, nos autos da **Ação nº 5116498-82.2023.8.13.0024**, movida em face de **AZUL LINHAS AÉREAS, LATAM AIRLINES GROUP e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES**, a qual indeferiu a concessão de tutela de urgência, por entender inexistente o enquadramento nas condições do artigo 300 do CPC, sob o argumento de que a matéria vertida na inicial necessita da instauração do contraditório e dilação probatória, por considerar os impactos do deferimento do pedido nesta fase processual.

Em atendimento ao art. 1.016, IV, do CPC, o agravante informa o nome da procuradora do Instituto Defesa Coletiva, Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG 84.841, constituída através de procuração acostada aos autos principais (DOC. 03), cujo escritório profissional está sediado na Av. Brasil, nº 1.438, sala 1.202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br.

Verifica-se que não se encontram cadastrados os advogados dos agravados.

Em face do art. 1.017, I e III do CPC, o recurso encontra-se instruído com as peças obrigatórias e outras essenciais à compreensão da lide, referenciadas ao longo das razões recursais. Destacam-se nesse momento: (i) petição inicial da ação (Doc. de ID nº 9822831614); (ii) decisão que indeferiu os pedidos antecipatórios (Doc. de ID nº 9842724218); (iii) procuração outorgada ao patrono do agravante (Doc. de ID nº9822807320).

¹ Compulsando os autos em primeira instância, o Agravante ainda não foi intimado da decisão agravada. Dessa forma, não houve o início da contagem do prazo de 15 (quinze) dias úteis, nos termos do art. 1.019, II, do CPC, tomando ciência da decisão de forma voluntária, não havendo que se falar em intempestividade.



Em atendimento ao §1º do art. 1.017 do CPC, informa-se que o Agravante se encontra isento das custas recursais em razão do disposto no art. 51 da Lei Federal nº 10.741/03².

Presentes todos os pressupostos objetivos e subjetivos, espera-se pelo recebimento e provimento do recurso, **não que sem antes seja apreciado o URGENTE pedido de antecipação total ou parcialmente, a pretensão recursal, comunicando ao juiz sua decisão (1019, I do CPC);**

Belo Horizonte, 12 de julho 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

² Art. 51. As instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita.

RAZÕES RECURSAIS

Processo nº 5116498-82.2023.8.13.0024

Agravantes: Instituto Defesa Coletiva

Agravados: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S/A,

Juízo originário: 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte - Minas Gerais

Colenda Câmara,
Preclaros Julgadores,

1 – SÍNTESE DA LIDE E DOS OBJETIVOS/FUNDAMENTOS RECURSAIS

Cuida-se de Ação Civil Pública com Pedido De Tutela Antecipada proposta em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A E Latam Airlines Group S/A, em razão da abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, tendo em vista que estas possuem condutas que resultam na retirada direitos de seus usuários. Pelo fato de que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão.

Logo, é nítida a relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Não obstante, as companhias aéreas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Mesmo diante da aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, e pela ausência de regulação incisiva pela ANAC, os agravados persistem com as práticas abusivas, sempre visando o ganho de lucros injustificados.

O pedido de tutela antecipada foi apreciado e indeferido pelo juízo de origem, na decisão de ID nº 9842724218, sob o argumento de que não foi vislumbrado o iminente perigo de dano e probabilidade do direito. *In verbis*:

Cuida-se de pedido de Tutela Provisória de Urgência antecipada (satisfativa) e incidental, inserido em tópico da petição inicial.

O artigo 300 do CPC/15 prevê os pressupostos legais para o deferimento da tutela pleiteada:

“A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.”

Da análise dos autos, entendo que não restaram comprovados os requisitos para o deferimento do pedido liminar formulado, eis que a parte autora busca, em decisão liminar, a análise meritória de seus pedidos. Isso porque, trata-se de demanda que requer, de pronto, a instauração do contraditório e dilação probatória, principalmente ao considerar os impactos que o deferimento do pedido, nesta fase processual, acarretariam.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Assim, ao considerar que a análise acerca da abusividade ou não dos atos apontados somente será realizada no mérito da ação, entendo prudente aguardar a instauração do contraditório e dilação probatória, momento em que as requeridas poderão justificar as razões de suas condutas. Desse modo, ausentes os requisitos autorizadores da medida, decido pelo indeferimento do pedido liminar

Cediço que o art. 1015, I, do CPC prevê a hipótese de interposição deste recurso contra decisão interlocutória que versa sobre tutelas provisórias.

Em que pese a interpretação da d. Juíza *aquo*, no caso em tela, encontram-se reunidos os requisitos autorizadores para a concessão do pedido de tutela de urgência, consagrados no art. 300 do CPC. Motivo pelo qual a decisão interlocutória proferida há de ser reformada, conforme será exposto a seguir.

Ademais, preceitua o art. 298 do CPC que:

Art. 298. Na decisão que conceder, negar, modificar ou revogar a tutela provisória, o juiz **motivará seu convencimento de modo claro e preciso.**

Ocorre que a razão do indeferimento não fora claramente e precisamente demonstrada, conforme se extraí da decisão agravada.

Assim faz-se necessária a interposição do presente agravo de instrumento, tendo em vista a sua natureza de remédio processual a ser aplicado neste caso, vez que a tese ventilada na inicial é demonstra a existência do perigo de dano e probabilidade de direito, requisitos autorizadores à concessão da tutela de urgência, segundo inteligência dos arts. 300 e 1015 do CPC.

2 - RAZÕES DA REFORMA

2.1 DA EXISTÊNCIA DO PERICULUM IN MORA - PERIGO DE DANO

Data vênia, sob o escopo da decisão agravada, a Magistrada abstém-se de fundamentar a razão pela qual estaria afastado o perigo de dano.

Verifica-se, no entanto, que é cristalino a sua incidência. Em consonância ao exposto em exordial, **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. Basta imaginar um cenário que uma criança, desacompanhada dos genitores, pela indisponibilidade de recursos econômicos suficientes que garantissem a viagem em família, tenta evacuar o avião sem o auxílio devido.

Ademais, a localização das primeiras fileiras da aeronave é absolutamente estratégica para a segurança de todos os passageiros. Durante hipotéticas emergências, como evacuações rápidas, as primeiras fileiras podem oferecer uma saída mais rápida. Portanto, é essencial que passageiros com



necessidades especiais e menores desacompanhados tenham acesso a esses assentos, de forma a impulsionar a proteção a sua segurança, bem como a eficácia dos procedimentos de emergência.

Importante pontuar que outros indivíduos que podem apresentar algum tipo de dificuldade, como a de locomoção, bem como que possam vir necessitar de assistência durante o voo ou sentir desconforto ao se sentar longe de seus responsáveis estão com a sua dignidade e inclusão social atentadas, comprometendo diretamente a sua saúde e bem-estar.

Cristalino que a cobrança de taxas extras pelo assento e a não concessão gratuita de prioridade para pessoas com necessidades especiais e menores desacompanhados vão na contramão aos princípios basilares da Constituição Federal.

Em outro sentido, **ameaça a obstrução/completo impedimento à realização de viagens aéreas**, de suma importância em um mundo globalizado, que pode acarretar inúmeras pessoas a deixarem de realizar deslocamentos eficientes, por essa inobservância, especialmente em razão das impossibilidades financeiras ante os gastos que demandam, 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.

Configurado também o perigo de dano pela imposição de barreiras para que os consumidores possam realizar deslocamento de trechos aéreos, que é primordial pela sua rapidez em um mundo globalizado – especialmente no Brasil, país com enormes índices de desigualdade social e de tamanho continental.

Por esse motivo, a imposição da cobrança de tais taxas extras, de fato, obstruem que algumas pessoas realizem viagens de avião.

Nítida a criação de uma **barreira econômica**, em que certos grupos de pessoas, especialmente aquelas com recursos financeiros limitados, hipossuficientes. Essas taxas adicionais aumentam consideravelmente o custo total da viagem, tornando-a inacessível para algumas pessoas ou famílias. Excluindo determinados grupos da possibilidade de viajar de avião.

Há ainda a restrição de mobilidade: Camadas sociais, principalmente aquelas com necessidades especiais, a cobrança de tais extras limitam a sua mobilidade. Recorrente o fato de que esses passageiros demandem acomodações especiais, como assentos mais espaçosos, assentos na primeira fileira ou assistência adicional durante o voo. Ao impor a cobrança de taxas extras para essas acomodações, as companhias aéreas estão efetivamente restringindo a mobilidade dessas pessoas, consequentemente impossibilitando a realização de viagens de avião.

Essa restrição limita a capacidade das famílias de se reunirem, de participarem de eventos importantes (casamentos, nascimento, por exemplo) ou de buscar oportunidades educacionais, de negócios e de lazer.

Portanto, é clarividente, **não só um risco a segurança dos passageiros, mas também o grave impacto social e cultural que essas cobranças sujeitam à sociedade**, especialmente grupos econômicos hipossuficientes. A possibilidade de viajar de avião não é apenas uma questão prática, mas pode



caracterizar como a única oportunidade de participar de processos seletivos educacionais ou empregatícios, vivenciar novas culturas, participar de eventos ou encontrar com familiares. Ao impor taxas extras que obstruem viagens de avião, estamos **limitando a liberdade de movimento das pessoas**.

Outro ponto relevante que não pode ser olvidado, consubstancia-se pelo fato de que a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) já se manifestou no sentido da abstenção quanto a regulação de tais cobranças, deixando as companhias aéreas atuarem conforme o seu livre e espontâneo interesse econômico. Portanto, trazendo a lume o princípio da divisão tripartite dos poderes, o controle (imposição da cessação) recai aos Ilmo. Desembargadores desta colenda Câmara.

A não concessão da tutela de urgência configura verdadeiro perigo de dano à inúmeros consumidores, representa uma impossibilidade para que exerçam o seu livre direito de ir e vir, por não deterem condições financeiras capazes de garantir o seu tráfego aéreo, meio de transporte de suma importância para determinadas circunstâncias. Além de permitir a continuidade de cobranças indevidas, que vão em contramão aos preceitos consumeristas, ferindo diretamente os direitos dos consumidores. Até o deslinde desta demanda, milhares de consumidores sofreriam pela cobrança abusiva, resultando em incontáveis prejuízos à toda coletividade.

Portanto, um dos requisitos previstos no artigo 300 do CPC, para concessão da tutela de urgência, em sede liminar, encontra-se preenchido, diante da existência do perigo de dano.

2.2 DO FUMUS BONI IURIS – PROBABILIDADE DO DIREITO CONFIGURADA

Sabe-se também que a tutela de urgência necessita da presença elementos que evidenciem a probabilidade do direito pleiteado. *In casu*, a sua presença é de fácil demonstração.

Compulsando os autos, a probabilidade do direito foi amplamente demonstrada ao longo da petição inicial, bem como através das provas documentais acostados, consubstanciada pela existência de **MILHARES DE CONSUMIDORES** (ID 9822836112, 9822819810, 9822832317, 9822770438, 9822836116, 9822836116, 9822802068, 9822816562, 9822836212, 9822831023 e 9822797023), domiciliados em diferentes regiões do país, e que empregaram dos principais meios de denúncia e de proteção, para expressar o seu descontentamento pelas práticas abusivas perpetradas pelas companhias aéreas, sob égide de suas diferentes espécies.

Foram apresentados inúmeros elementos probatórios que evidenciam e comprovam a ocorrência de atos ilícitos narrados e que acarretam graves consequências a sociedade, atentando aos preceitos consumeristas do ordenamento jurídico pátrio, conforme detalhadamente exposto.

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, como descrito alhures.



Não obstante, a probabilidade de direito resta demonstrada, mediante a apresentação de documentos que atestam a atuação de Procons (ID 9822816420, 9822836716, 9822802064) de diferentes estados desta federação, mediante a atuação e multa. Fato que demonstra que tais cobranças já despertaram a atenção de diferentes órgãos que promovem a proteção à defesa do consumidor, por interpretarem pela mesma tese defendida em Ação Civil Pública: As condutas são uma afronta direta ao Código de Defesa do Consumidor, configuradas como prática abusiva.

Ademais, a entidade agravante traz à baila casos concretos de provocação à tutela jurisdicional, tendo em vista a afronta legal, caracterizada pela cobrança pela marcação de assentos em voos das companhias aéreas demandadas, além da não disponibilização de assento adjacente a pessoa com deficiência (ID 9822824818, 9822818767, 9822821916).

Tais documentos agregam, à título de ilustração, para que resta indubitável o fato de que essas cobranças ilegais estão sendo exigidas de consumidores hipossuficientes.

Outrossim, basta realizar pesquisa nos mecanismos de denúncias de condutas contra o consumidor para constatar que tais práticas lesivas continuam sendo perpetradas, sem qualquer controle, posteriormente ao ajuizamento da ACP:

Gol Linhas Aéreas

Não Resolvido

Relato 📅 18/06/2023, Itajaí - SC

Comprei uma passagem para mim e minha filha de 1 ano de 9 meses, e a companhia aérea não permite fazer o checkin antecipado meu e dela por eu estar viajando com uma criança! Obrigam fazer o checkin no balcão de atendimento antes da viagem! O problema é que também não autorizam marcar o **assento**, e no fim estou sendo jogada em um **assento** aleatório, com uma bebê de 1 ano, em um voo de 3 horas! Essa criança irá chorar 3 horas sem parar e estarei sem ninguém da minha família ao meu lado, sendo que estamos em 7 pessoas, porque a Gol simplesmente não deixa uma mãe com sua filha fazer o checkin e escolher o **assento** antecipado! É uma falta de respeito! Vocês não tem ideia o que é uma mãe em um voo de 3 horas sozinha com uma bebê!

Gol Linhas Aéreas

Relato 📅 15/06/2023, Rio de Janeiro - RJ

Realizei a compra pela Internet no dia 10.06.2023 de 3 passagens aéreas (ida e volta) com origem no Rio de Janeiro com destino Miami, para mim, meu filho e minha esposa. (e-tickets XXX.XXX.XXX-XX99, XXX.XXX.XXX-XX00 e XXX.XXX.XXX-XX01). Na oferta do site viajanet, constava o direito de marcação de **assento** gratuito. Entretanto, quando da utilização do aplicativo da Cia. Aérea (diga-se com versão apenas em inglês). Fui surpreendido com a informação de que os assentos já foram previamente marcados, e que para alterar eu deveria pagar um valor em dólar pela alteração. Assim, na ida os foram marcados os assentos juntos 25A, 25B, 25C. Entretanto, na volta foram marcados os assentos separados 24G, 24J, 24H. Ou seja, a minha reserva foi desmembrada e colocaram eu, minha esposa e meu filho (criança) separados. Registro, que a ANAC determina que o menor de idade voe acompanhado dos Pais. Novamente retornei ao aplicativo da Cia Aérea para alterar **assento** e agora eles informam que não é possível alterar e que eu deveria entrar em contato com a Cia. Gol.

Azul Linhas Aéreas

Relato 📅 17/06/2023, São Paulo - SP

A empresa orienta em seu site que é possível realizar escolha de **assento** gratuitamente 48h antes do voo, porém estou a menos de 24 horas do meu voo e as únicas opções que aparecem para seleção de **assento** são pagas. A empresa tbm não me deixa realizar o check in via seus canais digitais sem concluir a escolha do **assento**. Adicionei imagens da página em que mostra a tecla cinza me impedindo de prosseguir com check in sem escolha de **assento**, além da página de escolha de **assento** que só possui opções pagas.

Destarte, é cediço que a entidade agravante por possuir interesse legítimo na defesa de direitos coletivos, difusos ou individuais homogêneos afetados por conduta que configurou objeto de investigação em inquérito civil do Ministério Público, poderá utilizar as informações, provas e conclusões desse inquérito para embasar a tese proposta em ação civil pública.

Nesse sentido, o objeto da ACP foi investigado pelo Ministério Público de Minas Gerais.

Logo, tendo em vista todas as provas que foram trazidas à baila, não resta dúvidas do *fumus boni iuris* – fumaça do bom direito.

Cediço que, tendo em vista um cenário que existem milhares de demandas em tramitação, os processos judiciais ultrapassam a razoabilidade em seu tempo de duração, havendo risco de perecimento de direitos ou de a tutela do Estado não ser eficaz em emergências. Por conseguinte, foi criada a figura jurídica da tutela de urgência que permite que sejam mitigados princípios do devido processo legal, como o do contraditório e o da ampla defesa, em prol de uma mais célere tutela do Estado em situações de urgência.:

Assim, a tutela jurisdicional urgente tem por escopo neutralizar o perigo de dano decorrente da demora no processo e assegurar a tão proclamada efetividade do provimento final, que se traduz na utilidade que a tutela final representa para o titular do direito³.

Portanto, em que pese o brilhantismo costumeiro da juíza *aquo*, aduz que o Agravante buscava em sede de decisão liminar, a análise meritória dos pedidos, o que requereria a instauração do contraditório. Ocorre Excelências, que neste caso não se justifica a espera para a concessão dos pedidos formulados em sede de tutela, pois presentes ambos os requisitos do art. 300 do CPC.

2.3 DA MITIGAÇÃO AO PRÍNCÍPIO DA IRREVERSIBILIDADE DA TUTELA

O parágrafo 3º do artigo 300 do CPC traz um pressuposto negativo para a tutela de urgência: o perigo de irreversibilidade dos efeitos do provimento judicial.

Por se basear na cognição sumária, para ser concedida, é necessário que a tutela provisória seja passível de revogação posterior. Entretanto, existem situações em que a tutela deve ser concedida mesmo diante de eventual irreversibilidade, ou dificuldades ao retorno do estado *quo*, pois a urgência é tão grave que a espera pela cognição exauriente é capaz de inviabilizar a própria utilidade da medida, havendo, neste caso, irreversibilidade para ambas as partes

Nesse ínterim, o julgador possui o dever de proteger aquele que sofrerá o maior impacto, no caso os consumidores, em comparação com as maiores companhias aéreas do país, que detém lucros exorbitantes.

Nesses casos, é plausível a “mitigação deste requisito negativo, sob a égide do princípio da proporcionalidade”. É o que Cândido Rangel Dinamarco considera como “juízo do mal maior”, isto é, a necessidade de “observar uma linha de equilíbrio com a qual o juiz leve em conta os males a que o interessado na medida se mostra exposto e os que poderão ser causados à outra parte se ela vier a ser concedida”⁴.

Compactua Donizetti⁵ da mesma tese, ressaltando que essa ideia deve ser mantida no Novo Código, pois “a interpretação literal do requisito da irreversibilidade impede que crises de direito

³ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Manual de direito processual civil contemporâneo / Humberto Dalla Bernardina de Pinho. – 2. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel. Nova era do processo civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 64.

⁵ DONIZETTI, Elpídio. Op. Cit., 2015, p. 234.



material eivadas de extrema urgência sejam apreciadas, violando o próprio fim a que o instituto se destina”

Trata-se de entendimento sedimentado neste Egrégio Tribunal de Justiça:

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - ROMPIMENTO DE BARRAGEM EM BRUMADINHO - TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA - PAGAMENTO DE AUXÍLIO EMERGENCIAL FIRMADO EM TERMO DE ACORDO PRELIMINAR - REQUISITOS PREENCHIDOS - PERIGO DE IRREVERSIBILIDADE - MITIGAÇÃO. I - Segundo o art. 300 do CPC, são requisitos gerais para a concessão das tutelas provisórias de urgência: a demonstração da probabilidade do direito e do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. II - O Termo de Acordo Preliminar deve ser interpretado restritivamente, a fim de que apenas as hipóteses expressamente previstas sejam contempladas. Havendo, nos autos, comprovação de residência através dos documentos exigidos no TAP, bem como risco de dano, deve ser concedida a tutela de urgência para pagamento do auxílio emergencial, incluindo as prestações vencidas. III - A regra do art. 300, § 3º, do CPC, segundo a qual "a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão", não é absoluta, podendo ser mitigada em hipóteses excepcionais. (TJ-MG - AI: 10000212005193001 MG, Relator: João Cancio, Data de Julgamento: 30/11/2021, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 01/12/2021)

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - ROMPIMENTO DE BARRAGEM EM BRUMADINHO - TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA - LIMPEZA DE IMÓVEL - TRANSBORDAMENTO DO RIO PARAÓPEBA - CONTAMINAÇÃO DO IMÓVEL POR METAIS PESADOS - ÔNUS PROBATÓRIO DO POLUIDOR - PERIGO DE IRREVERSIBILIDADE - MITIGAÇÃO. I - Nos termos do art. 300 do CPC, são requisitos gerais para a concessão das tutelas provisórias de urgência: a demonstração da probabilidade do direito e do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. II - Muito embora o transbordamento do Rio Paraopeba causado pelas chuvas de janeiro/2022 não seja um fato imputável à mineradora, é inquestionável sua responsabilidade pela contaminação das águas do Rio. III - Tendo o imóvel do autor sido atingido por lama potencialmente contaminada por rejeitos de metais pesados, sua limpeza demanda atividade extraordinária e especializada, além do manejo adequado dos resíduos, o que deve ser feito pela mineradora. IV - Segundo a jurisprudência do col. STJ, em decorrência da Teoria do Risco Integral, compete ao poluidor a prova da segurança de seu empreendimento e que sua atividade não causou o dano ambiental. Assim, cabe à mineradora a prova de que a lama que atingiu o imóvel do autor não estava contaminada por metais pesados. V - A regra do art. 300, § 3º, do CPC, segundo a qual "a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão", não é absoluta, podendo ser mitigada em hipóteses excepcionais. (TJ-MG - AI: 10000220872857001 MG, Relator: João Cancio, Data de Julgamento: 21/06/2022, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 21/06/2022)

Ad argumentandum tantum, pelo exposto, resta devidamente afastada a hipótese da incidência do parágrafo 3º do artigo 300 do CPC, em razão da mitigação ao princípio da irreversibilidade da medida.

2. 4 - DA DISPONIBILIZAÇÃO GRATUITA DE ACOMODAÇÃO NAS PRIMEIRAS FILEIRAS DA AERONAVE PARA DETENTORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS, OU MENORES DESACOMPANHADOS DOS SEUS GENITORES

Subsidiariamente, considerando a longínqua e remota hipótese do improvimento dos demais pedidos suscitados em sede de tutela antecipada, pugna-se, especialmente, pela concessão do pedido de disponibilização gratuita das de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para detentores de necessidades especiais, ou menores desacompanhados dos seus genitores.



Prescinde de novos esclarecimentos a respeito da extrema vulnerabilidade desses grupos de pessoas descrito, **sendo certo que a sua segurança para realizar o transporte aéreo encontra-se em cheque**, fato que contrapõe em inteireza os ditames constitucionais.

A própria ANAC, que não regula especificamente a cobrança de tais taxas de serviço contestadas, já estabeleceu posicionamento aduzindo que passageiros menores de idade devem viajar em assentos localizados ao lado de, pelo menos, um adulto vinculado à sua reserva – mesmo nos casos em que os passageiros optem por não adquirir assentos específicos (DOC. 04)

Ressaltou a Agência que⁶:

A adoção da medida foi formalizada após tratativas entre a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e representantes de companhias aéreas e associações ligadas ao setor. A necessidade está em conformidade com a Resolução nº 295 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Mesmo nos casos em que as passagens aéreas do menor e do adulto responsável tenham sido compradas separadamente, com diferentes números de reserva, a companhia aérea deverá adotar os procedimentos necessários para garantir que os dois viajem lado a lado.

Para maior transparência sobre o assunto, foi definido também que as empresas prestarão informações mais claras no processo de venda de passagens aéreas e nos seus sites, utilizando, por exemplo, mensagens do tipo pop-up ou textos com destaque no processo de comercialização.

A exigência não se encaixa em caso de menor viajando desacompanhado de pais ou responsáveis, situação que deve atender aos demais dispositivos da citada Resolução nº 295 do Conselho Nacional de Justiça.

À luz da urgência, seriedade e gravidade da tutela pleiteada, sendo caso da interpretação dos ilustres Desembargadores desta c. Câmara pelo improvimento deste recurso, e consequentemente, a não concessão da tutela de urgência requerida, requer, ao menos, que seja reformada a decisão interlocutória de forma a disponibilizar gratuitamente as de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para detentores de necessidades especiais, ou menores desacompanhados dos seus genitores, em observância ao grave risco à sua segurança.

3 – DO PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DA TUTELA RECURSAL

O artigo 1.019 do Código de Processo Civil determina que:

Art. 1.019. Recebido o agravo de instrumento no tribunal e distribuído imediatamente, se não for o caso de aplicação do art. 932, incisos III e IV, o relator, no prazo de 5 (cinco) dias:
I - poderá atribuir efeito suspensivo ao recurso ou deferir, em antecipação de tutela, total ou parcialmente, a pretensão recursal, comunicando ao juiz sua decisão;

⁶ <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2022/viagens-aereas-menor-de-idade-deve-viajar-em-assento-ao-lado-de-pais-ou-responsavel>



A antecipação da tutela é imprescindível para que o provimento final da ação não seja inócuo, pois os elementos que evidenciam a probabilidade do direito do agravante estão presentes quando da apresentação de toda a documentação apresentada nos autos.

Conforme exposto no tópico antecedente há elementos que evidenciam a probabilidade do direito do agravante, pois, em que pese a peça exordial ter sido acompanhada de diversos documentos comprobatórios que demonstram a probabilidade do direito, o eminente perigo de dano deflagrado e perpetrado contra milhares de consumidores, o pedido de tutela de urgência não foi concedido, em clara desobediência legal ao art. 298 do CPC.

Ademais, é cristalina a produção de dano grave e de difícil/impossível reparação, pois a continuidade de tais cobranças objeto da lide são desproporcionais, abusivas e atentam contra ditames constitucionais e consumeristas. Consubstanciado esse dano pelo fato de que milhares de consumidores estão despendendo valores que jamais serão reavidos, ou se encontram impossibilitados de realizarem trechos aéreos pela combinação onerosa dessas cobranças.

Atentado diretamente contra a segurança coletiva, a possibilidade de camadas econômicas frágeis deslocarem à grandes distâncias – de forma a criar barreiras econômicas excludentes, e normalizar a cobrança ilegal.

Os requisitos da medida liminar, consistentes no *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, encontram-se perfeitamente delineados neste caso.

O *fumus boni* e *periculum in mora* foram percorridos neste agravo, bem como na peça exordial, motivo pelo que se vê amplamente demonstrado, conforme todo o exposto, onde se comprova a existência do direito incontestável, líquido e certo, requerido.

As questões destacadas no presente Agravo de Instrumento comprovam a imperiosa necessidade de reforma do *decisum*. Desse modo, reclama, sem sombra de dúvidas, a concessão da antecipação **da tutela recursal** (CPC, art. 1.019, inc. I), haja vista que acarretará prejuízos imensuráveis a coletividade. **Não podendo olvidar que o indeferimento da tutela recursal culminaria em um prejuízo incalculável sobre esta demanda.**

Diante do exposto, imperiosa se faz a concessão da antecipação de sua tutela recursal.

4 - PEDIDOS

Por todo o exposto, requer:

O recebimento desse agravo de instrumento, sendo-lhe atribuído efeito ativo, nos termos do art. 1.019, I, do CPC, para que seja concedida *inaudita altera pars*, a antecipação TOTAL a tutela de urgência, comunicando ao juiz sua decisão, nos termos 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;

Subsidiariamente, a antecipação de forma parcial, nos termos do art. 1019, I 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;

Pleiteia, ao final, que seja dado provimento ao agravo de instrumento, para que seja reformada a decisão agravada, a fim de que seja concedida a tutela de urgência requerida na inicial, pois há a prova inequívoca da verossimilhança do pedido e perigo de dano.

Requer, por fim, a intimação do Agravado para apresentar contraminuta, no prazo legal.

Nestes termos.

Pede deferimento.

Belo Horizonte, 12 de julho 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



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

PROCESSO nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL" ou "Ré"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Av. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Ed. Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Barueri – SP, CEP 06460-040, por seus advogados devidamente constituídos (**Documento 1 – Estatuto, Atas, Procuração e Substabelecimento**), nos autos da **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** proposta por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("instituto" ou "Autora") vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, requerer a habilitação de seus advogados, bem como indicar o nome e e-mail dos participantes da audiência de conciliação designada para 21.08.2023 às 17hs:

Nathália Giuliana Saraceni Martins – nathalia@pladvogados.com.br

Renata Vallilo Gerade – renata@pladvogados.com.br

Beatriz Moreira Alves – beatrizalves@pladvogados.com.br

Luiza Cordeiro Siqueira de Arruda Botelho - luiza.arruda@voeazul.com.br

Por fim, a Autora requer que todas as intimações e publicações relativas ao feito sejam exclusivamente em nome da advogada da **AZUL, MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA – OAB/SP nº 130.609**, sob pena de nulidade, nos termos do §2º do art. 272 do CPC/15.

Termos em que,
Pede deferimento.
São Paulo, 16 de agosto de 2023.

MARIA ISABEL DE A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609

RENATA VALLILO GERADE
OAB/SP 217.383

NATHÁLIA GIULIANA S. MARTINS
OAB/SP 324.200

CARTA DE PREPOSIÇÃO

Por este instrumento particular, **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, sociedade anônima com sede à Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, n.º 939 – Edifício Castello Branco Office Park – Torre Jatobá – 9º andar, Alphaville, Município de Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06460-040, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 09.296.295/0001-60, indica e nomeia as Srtas. **Beatriz Moreira Alves**, brasileira, solteira, estagiária, portadora do RG 54.973.042-4, inscrita no CPF nº 517.535.988-69 e **Luiza Cordeiro Siqueira de Arruda Botelho**, brasileira, solteira, estagiária, portadora do RG 54.966.921-8, inscrita no CPF nº 365.075.518-13, para representa-la nos autos do processo **5116498-82.2023.8.13.0024**, em trâmite perante o 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG, podendo fazer declarações necessárias, oferecer depoimento pessoal em nome da ora representada, assinar quaisquer papéis e documentos, bem como transigir, renunciar, celebrar acordo e praticar demais atos que se fizerem necessários para o cabal desempenho desta autorização.

São Paulo, 16 de agosto de 2023



AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A
MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA
OAB/SP 130.609



SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reservas de iguais poderes, nas pessoas de **RODRIGO PORTO LAUAND**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo, sob o nº 126.258, **ALINE LÍCIA KLEIN**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo, sob o nº 198.024-A, **MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo, sob o nº 130.609, **RENATA DOS SANTOS VALLILO GERADE**, brasileira, casada, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo, sob o nº 217.383, **LUIZA FREITAS ROCHA DE SOUZA AMARAL**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo, sob o nº 384.886, **NATHÁLIA GIULIANA SARACENI MARTINS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Secção de São Paulo sob o nº 324.200 e **JULIANA MAYNART DE FARO NORCIA**, brasileira, solteira, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil todos membros do escritório **PORTO LAUAND ADVOGADOS**, estabelecido nesta Capital, à Av. Chedid Jafet, nº 222 - Bloco A - 4º andar - Conj. 41 - Vila Olímpia, CEP 04551-065, os poderes que me foram conferidos por **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, para representação em juízo ou fora dele, conforme poderes da cláusula *adjudicia* em qualquer Juízo, Tribunal, Instâncias Administrativas, municipal, estadual ou federal, Cartório de Notas, podendo propor contra quem de direito as ações competentes e defende-las nas contrárias, seguindo umas e outras até final decisão, usando dos recursos legais e acompanhando-os, conferindo-lhes, ainda, poderes especiais para confessar, desistir, transigir, firmar termos ou acordos, receber e dar quitação, nomear preposto e o que mais necessário for para o cabal desempenho do presente mandato, inclusive substabelecê-lo no todo ou em parte, com ou sem reserva de poderes.

São Paulo, 3 de janeiro de 2023.


RENATA RODRIGUES
Advogada Cível - OAB/SP 414.791



PROCURAÇÃO

OUTORGANTES:

(i) **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Avenida Marcos Pentead de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo; e (ii) **ATS VIAGENS E TURISMO LTDA.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 26.203.213/0001-04, com sede no endereço supramencionado, conjunto 1002, assim como todas as suas respectivas filiais, neste ato representadas por seu Diretor-Presidente, o Sr. **ABHI MANOJ SHAH**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z CGPI/DIREX/DPF, com passaporte americano sob o nº 566157145, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, nomeia e constitui seus bastantes procuradores os seguintes:

OUTORGADOS:

1. **ALANA CRISTINA SACHI**, divorciada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 290.991 e no CPF/ME sob o nº 339.924.638-26;
2. **ALESSANDRA LEONARDI DE AZEVEDO SOUZA**, solteira, advogada inscrita na OAB/SP sob o nº 292.549 e no CPF/ME sob o nº 335.541.008-03;
3. **ALINE DE OLIVEIRA GUEDES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 396.192, inscrita no CPF/ME sob o nº 104.150.916-24;
4. **ANDREA LOPES DE CAMPOS ARVELOS**, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 243.161 e no CPF/ME sob o nº 287.640.738-82;
5. **BIANCA VENTURINI SIMÕES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 422.288 e no CPF/ME sob o nº 454.103.358-56;
6. **DANIEL ALVES DE OLIVEIRA**, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 247.417 e no CPF/ME sob o nº 219.082.698-55;
7. **GIOVANA GAGLIAZZO VALENTE**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 432.657 e no CPF/ME sob o nº 442.729.048-50;
8. **GUILHERME LUÍS BITTENCOURT BEBBER**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 393.703 e no CPF/ME sob o nº 419.410.418-84;
9. **GUSTAVO SGARBI MACHIAVELI**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 393.288 e no CPF/ME sob o nº 427.321.538-18;



10. **JOANNA CAMET PORTELLA**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 207.075 e no CPF/ME sob o nº 307.257.168-60;
11. **JONATHAN DE ALMEIDA LANDUCCI**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 330.759 e no CPF/ME sob o nº 370.173.088-16;
12. **JOSÉ WALTER CABRAL MATOS NETO**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 422.765 e no CPF/ME sob o nº 070.521.616-05;
13. **NAYARA CLEMPES DE SOUZA**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 482.044 e no CPF/ME sob o nº 431.517.638-98;
14. **PRISCILLA CABRAL PEREIRA**, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 300.835 e no CPF/ME sob o nº 339.347.738-26;
15. **RENATA RODRIGUES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 414.791 e no CPF/ME sob o nº 401.346.718-64;
16. **THIAGO DA CRUZ PITÃO**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 445.966 e no CPF/ME sob o nº 382.044.258-80; e
17. **VERÔNICA BOCKMANN GALVÃO SILVA**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 441.000 e no CPF/ME sob o nº 442.593.128-98;

Todos com nacionalidade brasileira e com endereço comercial na sede supramencionada;

Aos quais são conferidos **PODERES ESPECÍFICOS** para que representem as **OUTORGANTES**, em conjunto ou isoladamente, e independentemente da ordem de nomeação, em Juízo ou fora dele, outorgando-lhes os poderes da cláusula “ad judícia” e “ad judícia et extra”, perante qualquer foro, Juízo ou Tribunal, bem como órgãos administrativos, nos âmbitos federal, estadual e municipal, tais como a Receita Federal do Brasil, Secretarias da Fazenda, Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Ministério do Trabalho e Emprego, Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego, Ministério Público, Ministérios Público do Trabalho, Órgãos de Proteção ao Consumidor, Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), DETRANS, CIRETRANS, entre outros, em todo o território nacional, podendo promover contra quem de direito as ações e medidas competentes, defender nas contrárias, receber citações, notificações, intimações judiciais e extrajudiciais, apresentar, atualizar, retificar, ratificar ou requerer informações, prestar compromissos e declarações, transigir, desistir, renunciar, receber e dar quitação, fazer acordos, representar cada uma das **OUTORGANTES** em atos extrajudiciais, nomear prepostos, apresentar requerimentos, praticar, enfim, todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste mandato.

Cada um dos **OUTORGADOS** ora nomeados se responsabiliza, sob as penas da Lei, por estar regularmente habilitado e totalmente capacitado ao exercício de suas atividades e dos poderes que ora lhe são outorgados, respondendo civil, administrativa e criminalmente por todos os

atos que vier a praticar por força do presente mandato, assim como responderá por quaisquer omissões intencionais e indevidas, devendo ainda, exercer com zelo, ética, responsabilidade e competência todos os poderes que lhes são conferidos e que são necessários ao bom e fiel cumprimento deste mandato, podendo inclusive substabelecer, desde que observado o compromisso supra, com ou sem reserva de poderes, sempre no melhor interesse das **OUTORGANTES**.

O presente mandato é válido até a data de **08 de janeiro de 2024**, ficando automaticamente revogado na hipótese de extinção ou término do vínculo existente direta ou indiretamente entre cada um dos **OUTORGADOS** e as **OUTORGANTES**, conforme aplicável.

Este instrumento de mandato será formalizado em versão única, por meio de certificado digital emitido pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que produza os devidos efeitos de direito.

Barueri/SP, 09 de janeiro de 2023.



AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
ATS VIAGENS E TURISMO LTDA.
Por: Abhi Manoj Shah

[Assinatura digital ICP-Brasil na página seguinte.]

04 Master Jurídico ASA ALAB IntelAzul ATS RITMJ0022339
Societário docx
Código do documento 809fbc88-eb22-47c4-acdc-70f6cba6b87d



Assinaturas



ABHI MANOJ SHAH:23342063858
Certificado Digital
procuracoes@voeazul.com.br
Assinou

Eventos do documento

09 Jan 2023, 17:27:51

Documento 809fbc88-eb22-47c4-acdc-70f6cba6b87d **criado** por ELAINE CRISTINA SILVA DE SOUZA (48b43567-cd0e-4a56-a2a6-ba4d0ce35b9c). Email:elaine.souza@voeazul.com.br. - DATE_ATOM: 2023-01-09T17:27:51-03:00

09 Jan 2023, 17:29:02

Assinaturas **iniciadas** por ELAINE CRISTINA SILVA DE SOUZA (48b43567-cd0e-4a56-a2a6-ba4d0ce35b9c). Email:elaine.souza@voeazul.com.br. - DATE_ATOM: 2023-01-09T17:29:02-03:00

09 Jan 2023, 17:37:47

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - ABHI MANOJ SHAH:23342063858 **Assinou** Email:procuracoes@voeazul.com.br. IP: 200.183.63.162, 163.116.224.118 (porta: 19970). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=ABHI MANOJ SHAH:23342063858. - DATE_ATOM: 2023-01-09T17:37:47-03:00

Hash do documento original

(SHA256):34485b058b50dd10ddb3388b1b2330ce2109638aac046d80b1350aa0644ba035
(SHA512):066d0e55f9d49ac2cc223516735f3227c1a41d30a1ce91f00723b525977c7162f077a571b534123d7e7c3b1d9e61bc5d7c09c65a3ffa31c103c32d49c680aa90

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign





AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534



**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

1. Data, Hora e Local: Realizada em 05 de outubro de 2022, às 11:00 horas, na sede social da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. ("Companhia"), localizada na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil.

2. Convocação e Presença: Convocação dispensada, nos termos do artigo 124, §4º, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das S.A.") devido à presença dos acionistas representando a totalidade do capital social votante da Companhia, conforme assinaturas constantes do Livro de Registro de Presença de Acionistas da Companhia.

3. Mesa: Assumiu a Presidência da Mesa o Sr. Antonio Flávio Torres Martins Costa, que convidou a mim, Joanna Camet Portella, para secretariar os trabalhos.

4. Ordem do Dia: Deliberar sobre: (i) a renúncia e eleição de membro da Diretoria da Companhia; (ii) a unificação dos mandatos dos membros da Diretoria da Companhia; e (iii) a consolidação do Estatuto Social da Companhia.

5. Deliberações: Instalada a Assembleia, após exame e discussão das matérias constantes da Ordem do Dia, os acionistas aprovaram, por unanimidade e sem quaisquer ressalvas e/ou restrições, o quanto segue:

5.1. A lavratura da presente ata na forma de sumário, nos termos do parágrafo 1º do artigo 130 da Lei das S.A.

5.2. A aceitação do pedido de renúncia apresentado pelo Sr. **John Peter Rodgerson**, norte-americano, casado, administrador, portador da cédula de identidade (RNE) nº V558442-M - CGPI/DIREX/PF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.337.188-98, com endereço comercial na sede da Companhia, ao cargo de Diretor-Presidente da Companhia, conforme carta de renúncia constante do **Anexo I** à presente ata, agradecendo a este pelos relevantes serviços prestados à Companhia durante o período em que ocupou o cargo de Diretor-Presidente e outorgando-lhe plena, rasa, geral, irrevogável e irretratável quitação por todos os atos praticados no exercício de suas funções.

5.3. Em virtude da renúncia acima, aprovaram a eleição do Sr. **Abhi Manoj Shah**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z/CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, com passaporte americano sob o nº 566157145, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro

1/11

Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, ao cargo de **Diretor-Presidente** da Companhia, com um mandato unificado de 3 (três) anos a contar da presente data, nos termos do Artigo 11 do Estatuto Social da Companhia, sendo este empossado, nesta data, mediante a assinatura do respectivo Termo de Posse constante do **Anexo II**, nos termos da lei aplicável, e que se encontra lavrado em livro próprio, arquivado na sede da Companhia.

5.4. Ato contínuo, aprovaram a ratificação da eleição do Sr. **Antonio Flávio Torres Martins Costa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 2686177, com passaporte brasileiro FS252421, inscrito no CPF/ME sob o nº 311.134.197-68, com endereço comercial na sede da Companhia, ao cargo de **Diretor de Operações e Manutenção** da Companhia, com mandato unificado de 3 (três) anos a contar da presente data, nos termos do Artigo 11 do Estatuto Social da Companhia, sendo este empossado, nesta data, mediante a assinatura do respectivo Termo de Posse constante do **Anexo III**, nos termos da lei aplicável, e que se encontra lavrado em livro próprio, arquivado na sede da Companhia.

5.5. Ainda, aprovaram a consolidação do Estatuto Social da Companhia, incluindo ajustes meramente formais, de modo que passe a vigorar nos termos do **Anexo IV** à presente ata, sendo arquivado na sede social da Companhia e na Junta Comercial do Estado de São Paulo e publicado na forma da lei.

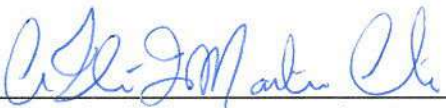
5.6. Por fim, os acionistas resolvem autorizar a Diretoria da Companhia a tomar todas as providências necessárias para a implementação das deliberações supra.

6. **Encerramento:** Nada mais havendo a ser tratado e inexistindo qualquer outra manifestação, foram os trabalhos suspensos pelo tempo necessário à lavratura da presente ata que, lida e achada conforme, foi aprovada e assinada pela Mesa e pelos Acionistas Presentes.

A presente ata é cópia fiel da original lavrada em livro próprio.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

Mesa:


Antonio Flávio Torres Martins Costa
Presidente


Joanna Camet Portella
Secretária



2/11

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534

ACIONISTAS PRESENTES

À ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DA COMPANHIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022

ACIONISTAS	AÇÕES ORDINÁRIAS	%
AZUL S.A., sociedade por ações de capital aberto, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 8º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.305.994/0001-29.	4.798.562.333	100%
DAVID GARY NEELEMAN, brasileiro, portador do RG/RNE nº 53.031.273-6, inscrito no CPF/ME sob o nº 744.573.731-68.	01	0,00%
TOTAL	R\$ 4.798.562.334,00	

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.



AZUL S.A.
Por: John Peter Rodgerson



DAVID GARY NEELEMAN



ANEXO I

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

À

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939, 9º andar
Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park
CEP 06460-040, Barueri – SP

**Ref.: Apresentação do pedido de Renúncia ao
cargo de Diretor-Presidente da Azul Linhas
Aéreas Brasileiras S.A.**

Prezados Senhores,

Eu, **John Peter Rodgerson**, norte-americano, casado, administrador, portador da cédula de identidade (RNE) nº V558442-M - CGPI/DIREX/PF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.337.188-98, com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, venho, pela presente, apresentar a Vossas Senhorias o meu pedido de renúncia ao cargo de Diretor-Presidente da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.**, sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos devidamente arquivados perante a JUCESP sob o NIRE 35.300.359.534 ("Companhia").

Por este instrumento, outorgo à Companhia a mais plena, ampla, irrevogável e irretratável quitação com relação a toda e qualquer obrigação e/ou valor devido em razão do exercício do cargo de Diretor-Presidente, declarando expressamente nada mais ter a receber ou reclamar da Companhia a este respeito a qualquer tempo, em juízo ou fora dele.

Sem mais para o momento e com votos de elevada estima, agradeço a confiança que em mim foi depositada ao longo do mandato ora encerrado.

Cordialmente,



John Peter Rodgerson


4/11

ANEXO II

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

**AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534**

TERMO DE POSSE E DESIMPEDIMENTO

Por este instrumento, **ABHI MANOJ SHAH**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z/CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, com passaporte americano sob o nº 566157145, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil, neste ato toma posse do cargo de **Diretor-Presidente** da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. ("Companhia")**, sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o NIRE 35.300.359.534, pelo que assina o presente Termo de Posse e Desimpedimento, declarando atender a todas as condições de elegibilidade previstas nos artigos 146 e 147 da Lei nº 6.404/76, atestando não estar impedido de exercer a administração da Companhia por lei especial, ou em virtude de condenação cuja pena vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública, ou a propriedade.

Para os fins do artigo 149, §2º, da Lei 6.404/76, declara o signatário que receberá eventuais citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos à sua gestão no endereço comercial supramencionado, sendo que eventual alteração será comunicada por escrito à Companhia.

Por ser expressão da verdade, firma-se o presente instrumento.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

Abhi Manoj Shah
Diretor-Presidente

5/11

ANEXO III

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

**AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534**

TERMO DE POSSE E DESIMPEDIMENTO

Por este instrumento, **Antonio Flávio Torres Martins Costa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 2686177, com passaporte brasileiro FS252421, inscrito no CPF/ME sob o nº 311.134.197-68, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil, neste ato toma posse do cargo de **Diretor de Operações e Manutenção** da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.** ("**Companhia**"), sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o NIRE 35.300.359.534, pelo que assina o presente Termo de Posse e Desimpedimento, declarando atender a todas as condições de elegibilidade previstas nos artigos 146 e 147 da Lei nº 6.404/76, atestando não estar impedido de exercer a administração da Companhia por lei especial, ou em virtude de condenação cuja pena vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública, ou a propriedade.

Para os fins do artigo 149, §2º, da Lei 6.404/76, declara o signatário que receberá eventuais citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos à sua gestão no endereço comercial supramencionado, sendo que eventual alteração será comunicada por escrito à Companhia.

Por ser expressão da verdade, firma-se o presente instrumento.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.



Antonio Flávio Torres Martins Costa
Diretor de Operações e Manutenção

ANEXO IV

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

**AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534**

ESTATUTO SOCIAL

Capítulo I

Denominação, Duração, Sede e Objeto

Artigo 1º - Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. é uma sociedade por ações, regida pelo disposto no presente Estatuto Social e pelas demais disposições legais aplicáveis.

Artigo 2º - A Companhia possui prazo de duração indeterminado.

Artigo 3º - A Companhia tem sua sede social no município de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040.

Parágrafo Único: Mediante deliberação da Assembleia Geral, a Companhia poderá abrir ou fechar filiais, agências, escritórios e representações e quaisquer outros estabelecimentos para a realização das atividades da Companhia em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Artigo 4º - A Companhia tem por objeto social: **(a)** a exploração dos serviços de transporte aéreo regular de âmbito nacional e internacional de passageiros, cargas ou malas postais, incluindo o transporte de medicamentos, produtos e insumos farmacêuticos e farmoquímicos, de acordo com as concessões outorgadas pelas autoridades competentes; **(b)** a exploração de atividades complementares de serviços de transporte aéreo por fretamento de passageiros, cargas e malas postais; **(c)** a prestação de serviços de manutenção de reparos de aeronaves, motores, partes e peças, próprias ou de terceiros; **(d)** a prestação de serviços de hangaragem de aviões; **(e)** a prestação de serviços de atendimento de pátio e pista, abastecimento de comissária de bordo e limpeza de aeronaves; **(f)** o desenvolvimento de outras atividades conexas, incidentais, complementares ou relacionadas às atividades anteriores; **(g)** a exploração de atividades de franquia e licenciamento; **(h)** o desenvolvimento de atividade de transporte rodoviário intermunicipal e interestadual de cargas e malas postais; **(i)** a importação de óleo lubrificante acabado para utilização em aeronaves; **(j)** ministrar cursos de segurança da aviação civil e matérias correlatas, nos termos da regulamentação aplicável; **(k)** a exploração dos serviços de correspondente bancário; **(l)** a exploração de serviços combinados de escritório e apoio administrativo; **(m)** a participação direta em outras sociedades; **(n)** a intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários, incluindo plataforma de marketplace; e **(o)** atividades de atenção ambulatorial, incluindo armazenagem e utilização de conjuntos de primeiros socorros.

7/11

Capítulo II Capital Social e Ações

Artigo 5º - O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 4.798.562.334,00 (quatro bilhões, setecentos e noventa e oito milhões, quinhentos e sessenta e dois mil, trezentos e trinta e quatro reais) dividido em 4.798.562.334 (quatro bilhões, setecentos e noventa e oito milhões, quinhentas e sessenta e duas mil, trezentas e trinta e quatro) ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

Parágrafo Primeiro - Cada ação ordinária dará direito a 01 (um) voto nas deliberações nas Assembleias Gerais.

Parágrafo Segundo - É vedada a conversão de ações preferenciais sem direito a voto em ações com direito a voto.

Capítulo III Assembleias Gerais

Artigo 6º - As Assembleias Gerais serão convocadas por qualquer Diretor da Companhia ou pelo Conselho Fiscal, nos casos previstos em lei e, ainda, a pedido de qualquer acionista, sendo que o pedido deverá ser acompanhado da descrição dos assuntos a serem tratados na referida Assembleia Geral.

Parágrafo Primeiro - Sem prejuízo das formalidades previstas na legislação aplicável, os acionistas da Companhia deverão ser convocados para as Assembleias Gerais de Acionistas mediante comunicação escrita enviada com, no mínimo, 08 (oito) dias de antecedência da data marcada para sua realização.

Parágrafo Segundo - Será regular a Assembleia Geral a que comparecerem todos os acionistas, independentemente das formalidades legais referentes à convocação.

Parágrafo Terceiro - As atas serão lavradas na forma de sumário dos fatos, salvo decisão em contrário do Presidente da Assembleia, e serão publicadas com omissão das assinaturas dos acionistas.

Artigo 7º - As Assembleias Gerais da Companhia serão ordinárias ou extraordinárias, devendo realizar-se conforme segue:

I - ordinariamente, nos quatro primeiros meses seguintes ao encerramento do exercício social, de acordo com o Artigo 132 da Lei nº 6.404/76; e

II - extraordinariamente, sempre que necessário, quando o interesse social assim o exigir, ou quando as disposições do presente Estatuto Social ou da legislação aplicável exigirem deliberações dos acionistas.

Artigo 8º - Ressalvadas as hipóteses previstas em lei, as deliberações da Assembleia Geral serão tomadas por maioria de votos dos presentes, não se computando os votos em branco.

8/11

Capítulo IV **Administração**

Artigo 9º - A Companhia será administrada por uma Diretoria constituída de 02 (dois) Diretores, sendo 01 (um) Diretor-Presidente e 01 (um) Diretor de Operações e Manutenção, todos residentes no País, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral.

Artigo 10 - Os Diretores da Companhia terão as seguintes atribuições específicas:

I - Ao Diretor-Presidente competirá: **(i)** conduzir os negócios gerais da Companhia, estabelecendo a política comercial, administrativa, financeira e de desenvolvimento; **(ii)** elaborar o orçamento geral da Companhia e planos de expansão; **(iii)** encarregar-se da contratação e demissão de recursos humanos; **(iv)** sugerir os investimentos a serem realizados pela Companhia; **(v)** definir a política de "marketing" e de vendas a ser cumprida pela área comercial; e **(vi)** encarregar-se da gestão do material aeronáutico para as áreas de engenharia e manutenção da Companhia, inclusive dos Relatórios de Confiabilidade, Pontualidade e Regularidade e Comportamento Operacional de Componentes; e

II - Ao Diretor de Operações e Manutenção competirá: **(i)** elaborar e aprovar as Normas e Procedimentos de Operacionais, incluindo o Manual de Operações, de acordo com a legislação em vigor; **(ii)** elaborar o Programa de Treinamento das tripulantes técnicas; **(iii)** dimensionar o efetivo das tripulações, de acordo com a regulamentação em vigor; **(iv)** propor as promoções a comandante; **(v)** planejar e coordenar todos os procedimentos necessários para a implantação de novas rotas; **(vi)** restringir ou mesmo suspender as operações da Companhia, conforme requerido e de acordo com o especificado no RBHA 121; **(vii)** elaborar e aprovar o Plano de Manutenção, o Manual de Manutenção e as Normas e Procedimentos de Manutenção; **(viii)** providenciar a manutenção de aeronaves, motores, hélices, partes, equipamentos e componentes utilizados pela Companhia; e **(ix)** executar os trabalhos de Controle Técnico de Manutenção.

Artigo 11 - Os Diretores serão eleitos para um mandato de 03 (três) anos, e poderão ser reeleitos.

Artigo 12 - Ocorrendo vacância, por qualquer motivo, de qualquer cargo na Diretoria, o respectivo substituto será escolhido pela Assembleia Geral em reunião a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da vacância.

Parágrafo Único: O Diretor designado nos termos deste Artigo exercerá suas funções pelo prazo restante do mandato do Diretor que for substituído.

Artigo 13 - Os Diretores tomarão posse mediante assinatura do respectivo termo no livro das Atas da Diretoria, estando sujeitos aos requisitos, impedimentos, deveres, obrigações e responsabilidades previstos nos Artigos 145 a 158 da Lei nº 6.404/76.

Artigo 14 - Compete à Diretoria a representação da Companhia, a administração dos negócios sociais em geral e a prática, para tanto, de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja por lei ou pelo presente Estatuto atribuída a competência da Assembleia Geral.

9/11

Artigo 15 - A representação da Companhia perante terceiros, em juízo ou fora dele, ativa ou passivamente, compete: **(a)** ao Diretor-Presidente, isoladamente; ou **(b)** a quaisquer 02 (dois) Diretores em conjunto; ou **(c)** a qualquer procurador com poderes especiais, nomeado na forma do Artigo 16.

Parágrafo Único: A Companhia pode, nas assembleias gerais ou reuniões de sócios de sociedade por ela controlada, bem como em atos decorrentes do exercício de poderes constantes de procuração "ad judícia" e perante órgãos de qualquer esfera de governo, ser representada por um único Diretor ou procurador.

Artigo 16 - As procurações serão sempre outorgadas em nome da Companhia: **(a)** pelo Diretor-Presidente; ou **(b)** por quaisquer 02 (dois) Diretores em conjunto; assim como especificarão os poderes conferidos e, com exceção daquelas para fins judiciais, terão um período de validade limitado a 01 (um) ano, observados os limites estipulados pela Assembleia Geral, pelo presente Estatuto e pela lei.

Parágrafo Único: Na ausência de determinação de período de validade nas procurações outorgadas pela Companhia, presumir-se-á que tais procurações vigorarão pelo prazo de 01 (um) ano.

Artigo 17 - A Diretoria reunir-se-á quando convocada por qualquer de seus membros, sempre que assim exigirem os negócios sociais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, e a reunião somente será instalada com a presença da totalidade de seus membros. As deliberações nas reuniões da Diretoria serão tomadas por unanimidade de votos. Cópias das atas das reuniões da Diretoria serão obrigatoriamente encaminhadas a todos os Acionistas da Companhia.

Artigo 18 - Exceto nas hipóteses previstas no Parágrafo Único abaixo ou mediante autorização expressa da Assembleia Geral, são expressamente vedados, sendo nulos e inoperantes com relação à Companhia, os atos de qualquer Diretor, procurador ou funcionário que envolvam a Companhia em obrigações relativas a negócios ou operações estranhas ao objeto da Companhia, tais como fianças, avais, endossos ou quaisquer outras garantias em favor de terceiros.

Parágrafo Único: A Companhia poderá, devidamente representada por qualquer Diretor ou procurador com poderes especiais nomeado na forma do Artigo 16, contratar operações financeiras de derivativos, hedge, swap, abertura de linhas de crédito e outras operações financeiras similares relacionadas a negócios ou operações da Companhia, suas controladas e/ou controladoras, ou outorgar fianças, avais, endossos ou constituir quaisquer garantias em relação a referidas operações em favor da Companhia, suas controladas e/ou controladoras, desde que: **(a)** tenham valor individual inferior ao equivalente em Reais à 3% (três por cento) da receita líquida verificada nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia do último exercício fiscal; ou **(b)** tenham sido expressamente autorizados pela Assembleia Geral.

Capítulo V

Conselho Fiscal

Artigo 19 - A Companhia terá um Conselho Fiscal, não permanente, composto por 03 (três) membros, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral que deliberar sua instalação e que fixará sua remuneração, respeitados os limites legais, sendo certo que qualquer acionista

10/11

poderá, a qualquer tempo, recorrer a instalação do Conselho Fiscal da Companhia. Quando de seu funcionamento, o Conselho Fiscal terá as atribuições e os poderes conferidos por lei.

Capítulo VI

Exercício Social, Balanço e Lucros

Artigo 20 - O exercício social tem início em 1º de janeiro e termina em 31 de dezembro de cada ano. Ao final de cada exercício social deverá ser preparado um balanço geral, bem como as demais demonstrações financeiras, observadas as disposições legais vigentes e as disposições deste Artigo.

Parágrafo Primeiro - A Companhia distribuirá, como dividendo obrigatório, o mínimo de 0,1% (zero vírgula um por cento) do lucro líquido do exercício, apurado na forma da lei.

Parágrafo Segundo - É facultado à Diretoria determinar o levantamento de balanços em períodos menores, inclusive mensais, para fins de distribuição de dividendos intermediários ou intercalares que, quando distribuídos, poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Artigo 21 - A Companhia poderá pagar, aos seus acionistas, mediante aprovação da Assembleia Geral, juros sobre capital próprio, os quais poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Capítulo VII

Disposições Gerais

Artigo 22 - A Companhia deverá observar os acordos de acionistas arquivados em sua sede, devendo a Diretoria abster-se de arquivar transferências de ações, e o presidente da Assembleia Geral e o presidente da reunião da Diretoria absterem-se de computar votos contrários aos seus termos.

Capítulo VIII

Liquidação e Dissolução

Artigo 23 - A Companhia será liquidada nos casos previstos em lei, sendo a Assembleia Geral o órgão competente para determinar a forma de liquidação e nomear o liquidante e o Conselho Fiscal que deverá funcionar no período de liquidação.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Justiça de Primeira Instância

COMARCA DE Belo Horizonte/34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.,
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

CERTIDÃO DE LINK DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO CEJUSC

Certifico que foi aberta a sala virtual e gerado o link de acesso para a audiência por videoconferência na sala 7

As partes e procuradores poderão acessar a reunião pelo aplicativo CISCO WEBEX, pelo telefone, tablet ou computador.

<https://tjmg.webex.com/tjmg/j.php?MTID=m92b21a16a74ac3bb6fe02567da943fd5>

Avenida Francisco Sá, 1409 – Gutierrez – (31) 3253-2166.

ELISABETE NERES DOS SANTOS

Servidor



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA
DE BELO HORIZONTE/MG

Autos nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos em epígrafe, movido em face de LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, vem, respeitosamente, à nobre presença de Vossa Excelência, por meio da sua procuradora *in fine* firmada, requerer a juntada da Carta de Preposição (DOC. 01) para que assim, surta seu jurídico e legal efeito.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 21 de agosto de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841



CARTA DE PREPOSIÇÃO

O INSTITUTO DEFESA COLETIVA, CNPJ – 12.034.235/0001-83, localizado na Avenida Brasil, 1438, sala 1202, Bairro Funcionários, Belo Horizonte, Minas Gerais, nomeia e constitui como sua **preposta Ana Cristina Rennó de Souza**, brasileira, solteira, coordenadora de projetos, inscrita no CPF 043.594.647-11, para representá-lo perante a 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, processo 5116498-82.2023.8.13.0024, podendo esta fazer e aceitar acordos, transigir, concordar, discordar, dar quitação, enfim, praticar todos os atos necessários ao deslinde do processo e que se fizerem necessários para o cabal desempenho desta autorização.

Termos que pede em deferimento.

Belo Horizonte, 21 de agosto de 2023.

ELEN PRATES DE SOUZA
DIRETORA EXECUTIVA



ESTATUTO DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA
Alterações aprovadas na assembleia 02.12.2020

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.
- XIII – promover a defesa dos interesses e dos direitos das mulheres, especialmente, no que tange a conscientização para o crédito responsável e a educação financeira;
- XIV – fomentar a proteção e defesa dos direitos da criança e do adolescente nas relações consumeristas;

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;



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



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;

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;

XVI - Toda e qualquer produção de cunho intelectual desenvolvida pelo Instituto Defesa Coletiva, poderá ser cedida a terceiros, onerosamente, por meio de contratos de cessão de direitos autorais, cobrança de royalties ou por gestão de ativos intangíveis não financeiros.

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

3

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



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:

- 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

5

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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;





INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

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.

TÍTULO 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

7

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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;

10

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



- 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



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



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.

TÍTULO 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

12

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br





INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



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;

15

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

- 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.

CAPÍTULO 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, bem como as inclusões dos incisos XIII e XIV, no artigo 2º e inciso XVI, no artigo 3º, foram aprovadas na assembleia do dia 02 de dezembro de 2020.

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

Belo Horizonte, 02 de dezembro de 2020.



Elen Prates de Souza
Diretora Executiva
CPF: 081.537.916-13

Elen Prates
Diretora Executiva

RCPJBH

Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - B.H / MG - Tel.: (31) 3224-3878 | (31) 3224-3093
www.rcpbh.com.br - sac@rcpbh.com.br

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBADO(A) sob o nº 38, no registro 129307, no Livro A,
em 11/11/2021

Belo Horizonte, 11/11/2021

Emol: (6437-8) R\$ 220.94 TFJ: R\$ 73.64 Rec: R\$ 13.26 Iss: 11.05 - Total: R\$ 318.89
Emol: (8101-8) R\$ 111.69 TFJ: R\$ 37.06 Rec: R\$ 6.63 Iss: 5.61 - Total: R\$ 160.99

Escritores: () José Nadi Neri - Oficial () Ana Paula Neri Silveira - Escrevente Substituto
() Eddy 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 FEH88142
Cód. Seg.: 7454.1690.1975.3434

Quantidade de Atos Praticados: 00018

Ato(s) Praticado(s) por: Luciana Sales - Auxiliar

Emol: R\$ 352.52 TFJ: R\$ 110.70 Total: R\$ 463.22 ISS: R\$ 16.66

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



RCPJBH

Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - B.H / MG - Tel.: (31) 3224-3878 | (31) 3224-3093
www.rcpbh.com.br - sac@rcpbh.com.br

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBAÇÃO nº 38, no registro 129307, no Livro A, Examinada,
Conferida e qualificada.

Belo Horizonte, 11/11/2021

Emol: (6601-9) R\$ 18.08 TFJ: R\$ 5.54 Rec: R\$ 1.09 Iss: 0.90 - Total: R\$ 26.61

Escritores: () José Nadi Neri - Oficial () Ana Paula Neri Silveira - Escrevente Substituto
() Eddy 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 FEH88160
Cód. Seg.: 7364.9336.7168.1907

Quantidade de Atos Praticados: 00001

Ato(s) Praticado(s) por: Luciana Sales - Auxiliar

Emol: R\$ 19.17 TFJ: R\$ 5.54 Total: R\$ 24.71 ISS: R\$ 0.90

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 da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12 de abril de 2022

Aos doze dias do mês de abril de 2022, 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 Extraordinária iniciaram após a realização do segundo pregão às 18 horas e 15 minutos, com a presença dos seguintes associados plenos: Adriana Fileto Couto e Silva de Oliveira, Ana Cristina Rennó de Souza, Elen Prates de Souza, Erica Regina de Oliveira Compart, Juliana Cristina Gomes Araújo, Lillian Jorge Salgado, Luciano de Almeida Costa, Luiza Helena Pinheiro Neder e Luiz Fernando Barreto Perez, na sede social, à Avenida Brasil, 1438, sala 1202, Belo Horizonte, Minas Gerais.

Conforme edital de convocação afixado na sede da Instituição, a pauta da ordem do dia incluiu a eleição e posse da diretoria e do conselho fiscal, para o mandato do período de 2022 a 2026, e apresentação dos novos projetos.

Iniciada a eleição da Diretoria, foram eleitos, por unanimidade, para o mandato do período de 04/2022 a 04/2026¹:

Para a Diretoria Executiva: a Sra. Elen Prates de Souza;

Para a Diretoria Econômica: o Sr. Luiz Fernando Barreto Perez;

Para a Diretoria de Relações Institucionais: a Sra. Erica Regina de Oliveira Compart.

Em seguida, ficaram eleitos para o conselho fiscal, por unanimidade: Luciano de Almeida Costa; Luiza Helena Pinheiro Neder e Juliana Cristina Gomes Araújo.

Estando os eleitos presentes, foram empossados de imediato, passando a partir desta data a exercer os poderes e responsabilidades determinados pelo estatuto.

¹ Nome completo: Elen Prates de Souza, brasileira, casada, advogada, inscrita no CPF: 081.537.916-13, Carteira de identidade: MG-12082840, expedida pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais, residente e domiciliada à Rua W três, nº 4, Barreiro de Cima, Belo Horizonte, CEP 30.628.010, Minas Gerais. Cargo na Instituição: Diretora Executiva. E-mail: dir.executiva@defesacoletiva.org.br.

Nome completo: Luiz Fernando Barreto Perez, brasileiro, casado, economista, inscrito no CPF: 371.640.076-91, Carteira de Identidade: M-1560750, expedida pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais, residente e domiciliado à Rua Ministro Orozimbo Nonato, 442, Sala 1416, Vila Da Serra, Nova Lima, MG, CEP 34006053. Cargo na Instituição: Diretor Econômico. E-mail: perezbr01@terra.com.br.

Nome completo: Erica Regina de Oliveira Compart, brasileira, casada, advogada, inscrita no CPF: 038.166.276-41, Carteira de identidade: M-5653202, expedida pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais, domiciliada à Rua Leopoldina, 260/1001, Santo Antônio, CEP: 30330-230. Cargo na Instituição: Diretora de Relações Institucionais. E-mail: ericacompart@hotmail.com

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . Belo Horizonte . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 55 31 3024 6091 . contato@defesacoletiva.org.br . www.defesacoletiva.org.br



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



Aos presentes foram apresentados os projetos sociais incentivados do Instituto Defesa Coletiva, todos já aprovados pelo poder público, detalhando-se as fases em que se encontram, conforme segue:

Projeto "O Fenômeno do Superendividamento das Pessoas Idosas Mineiras" (aprovado pelo Conselho Estadual do Idoso – CEI/MG)

Validade do Certificado de Autorização para Captação: 12/11/2022 (24 meses).

Valor total a ser captado: R\$ 565.836,00

Valor do projeto: R\$ 471.530,00

Prazo de execução: 12 meses

Valor já captado: ainda sem captação

Objetivo: mapear o fenômeno do superendividamento entre a população idosa do Estado de Minas Gerais e compreender os elementos que influenciam o nível de vulnerabilidade financeira entre este público, bem como identificar as consequências e possíveis ações para sua minimização/combate

Projeto "Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino na Terceira Idade" (aprovado pelo Conselho Municipal do Idoso de Contagem – COMIC)

Validade do Certificado de Autorização para Captação: 06/10/2023

Valor total a ser captado: R\$ 1.056.974,00

Valor do projeto: R\$ 845.579,20

Valor já captado: R\$ 387.000,00 (aportados R\$ 200 mil pela Belgo Mineira, R\$ 87 mil pela Cemig e R\$ 100 mil pela Fundação Renner)

Prazo de execução: 24 meses

Objetivo: o empoderamento de 400 (quatrocentas) mulheres idosas através do incentivo ao empreendedorismo e à geração de renda, além da capacitação em educação financeira, uso do crédito bancário e a conscientização dos riscos do superendividamento, através da realização de palestras, mentorias e oficinas, em cada um dos 10(dez) CRAS do município de Contagem, totalizando 60 (sessenta) encontros

Projeto "Crédito Consciente na Melhor Idade" (aprovado pelo Conselho Municipal do Idoso de Belo Horizonte – CMI/BH)

Validade do Certificado de Autorização para Captação: 15/04/2023

Valor total a ser captado: R\$ 1.387.044,08

Valor do projeto: R\$ 1.109.635,26

Valor já captado: ainda sem captação

Prazo de execução: 24 meses

Objetivo: contribuir com o aprimoramento dos meios de proteção e defesa do consumidor e a educação ao crédito consciente dos consumidores da melhor idade. Para tanto, serão realizados 10 (dez) eventos, com ações educativas, bem como 1.000 (mil) atendimentos sociojurídicos gratuitos ao público-alvo

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . Belo Horizonte . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 55 31 3024 6091 . contato@defesacoletiva.org.br . www.defesacoletiva.org.br





INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



Projeto "Educação ao Crédito Consciente para os Consumidores Idosos" (aprovado pelo Conselho Municipal do Idoso de Belo Horizonte – CMI/BH)

Validade do Certificado de Autorização para Captação: 06/06/2022 (18 meses)

Valor total a ser captado: R\$ 862.635,02

Valor do projeto: R\$ 690.108,02

Valor já captado: R\$ 589.872,54 (aportados R\$ 220 mil pela Usiminas e o valor restante diretamente ao Fundo Municipal do Idoso, sem identificação do contribuinte doador)

Prazo de execução: 24 meses

Objetivo: desenvolver ações destinadas à orientação dos consumidores idosos e familiares do município de Belo Horizonte, por meio de atendimento sociojurídico gratuito e da promoção de capacitação com palestras, distribuição de cartilhas, atividades lúdicas e audiovisuais. A ideia é também ampliar e multiplicar as ações para a rede de atendimento da Pessoa Idosa de Belo Horizonte

Projeto "Educação ao crédito consciente para os idosos, por meio de veiculação de publicidade nas emissoras de televisão e nas mídias sociais" (aprovado pelo Conselho Estadual do Idoso – CEI/MG)

Validade do Certificado de Autorização para Captação: 10/12/2023 (24 meses)

Valor total a ser captado: R\$ 3.533.726,25

Valor do projeto: 2.826.981,00

Valor já captado: ainda sem captação

Prazo de execução: 12 meses

Objetivo: contribuir com a educação ao crédito consciente para os consumidores idosos, utilizando as mídias sociais e veiculando, também, conteúdos instrutivos nas principais emissoras de televisão, cujos canais e programações tenham abrangência no Estado de Minas Gerais

A associada plena Ana Cristina Rennó de Souza informou que foi celebrado, em 19/11/2021, termo de fomento de R\$ 296 mil com o Conselho Municipal do Idoso de Belo Horizonte, dando-se início à execução parcial do projeto "Educação ao Crédito Consciente para os Consumidores Idosos". Destacou os vários *feedbacks* positivos que vêm sendo recebidos do público-alvo e relatou que, em breve, deverá ser formalizado aditivo ao termo de parceria, visando a continuidade da execução do projeto, para o qual foram captados mais R\$ 220 mil no início de 2022. Também informou que será apresentado plano de trabalho ao Conselho Municipal do Idoso de Contagem, considerando a captação de R\$ 387 mil até o momento realizada para o projeto "Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino na Terceira Idade", a qual já possibilita o início da execução.

Os associados trouxeram a ideia de elaboração de um projeto mais amplo de educação financeira, inclusive envolvendo os jovens como público-alvo, com a sua apresentação para organizações internacionais, visando a captação de recursos externos. A associada plena Adriana Fileto Couto e Silva de Oliveira, coordenadora do Comitê Técnico de Educação Financeira, concordou em explorar melhor a ideia.

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

J

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . Belo Horizonte . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 55 31 3024 6091 . contato@defesacoletiva.org.br . www.defesacoletiva.org.br





INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



Belo Horizonte, 12 de abril de 2022

Adriana Fileto Couto e Silva de Oliveira

Ana Cristina Renno de Souza

Elen Prates de Souza

Erica Regina de Oliveira Compart

Juliana Cristina Gomes Araújo

Lillian Jorge Salgado

Luciano de Almeida Costa

Luiza Helena Pinheiro Neder

Luiz Fernando Barreto Perez

RCPJBH Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - BH / MG - Tel.: (31) 3224-3878 | (31) 3224-3003
www.rcpjbh.com.br - sac@rcpjbh.com.br

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBADO(A) sob o nº 39, no registro 129307, no Livro A, em 27/07/2022

Belo Horizonte, 27/07/2022

ol:(6439-4) R\$ 591.46 TFJ: R\$ 197.77 Rec: R\$ 36.48 Iss:29.57 - Total: R\$ 854.28
ol:(8101-8) R\$ 39.70 TFJ: R\$ 13.20 Rec: R\$ 2.40 Iss:2.00 - Total: R\$ 67.30

() José Nadi Néri - Oficial () Ana Paula Néri Silveira - Escrivente Substituta
Escriventes: () 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 **FVE90156**
Cód. Seg.: **4985.9952.7109.7671**
Quantidade de Atos Praticados: **00006**



Atos(s) Praticado(s) por: **José Nadi Néri - Oficial**
Emol:R\$ 669.04 TFJ: R\$ 210.97 Total: R\$ 880.01 ISS: R\$ 31.57
Consulta a validade deste Selo no site <https://selos.tjmg.jus.br>

RCPJBH Av. Afonso Pena, 732 - 2º Andar - BH / MG - Tel.: (31) 3224-3878 | (31) 3224-3003
www.rcpjbh.com.br - sac@rcpjbh.com.br

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AVERBAÇÃO nº 39, no registro 129307, no Livro A, Examinada, Conferida e qualificada.

Belo Horizonte, 27/07/2022

Emol:(6601-9) R\$ 21.87 TFJ: R\$ 6.70 Rec: R\$ 1.31 Iss:1.09 - Total: R\$ 30.97

() José Nadi Néri - Oficial () Ana Paula Néri Silveira - Escrivente Substituta
Escriventes: () 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 **FVE90162**
Cód. Seg.: **0673.4356.8844.4146**
Quantidade de Atos Praticados: **00001**



Atos(s) Praticado(s) por: **Isabella Aquino - Auxiliar**
Emol:R\$ 23.18 TFJ: R\$ 6.70 Total: R\$ 29.88 ISS: R\$ 1.09
Consulta a validade deste Selo no site <https://selos.tjmg.jus.br>

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . Belo Horizonte . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 55 31 3024 6091 . contato@defesacoletiva.org.br . www.defesacoletiva.org.br

SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, **COM RESERVA**, os poderes a mim conferidos por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, nos autos da ação em que contende com **LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, nos autos do processo nº **5116498-82.2023.8.13.0024**, que tramita perante a 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte - MG, à advogada **Lanay Monteiro de Castro Maia**, inscrita na OAB/MG sob o nº 193.135, com escritório na Av. Brasil, nº 1438, Sala 1202, Funcionários, CEP: 30.140-003, em Belo Horizonte/MG, para que produza seus efeitos legais.

Belo Horizonte, 21 de agosto de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE
MINAS GERAIS**

Processo nº 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM” ou “Ré”), razão social de LATAM AIRLINES BRASIL, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Ática, nº 673, Bairro Vila Alexandria, Município de São Paulo/SP, CEP 04.634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.012.862/0001-60, nos autos da Ação Civil Pública em epígrafe, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, juntar os documentos de representação (**Doc. 01**) e a Carta de Preposição (**Doc. 02**) anexos.

Ademais, requer que todas as intimações pelo portal eletrônico sejam realizadas **exclusivamente** em nome de **CARLOS FERNANDO COUTO DE OLIVEIRA SOUTO**, inscrito na OAB/RS sob o n.º 27.622 e **JULIA PEREIRA KLARMANN**, inscrita na OAB/SP sob o n.º 326.408 sob pena de nulidade, e indica o e-mail de seus advogados (artigo 287 do CPC/15), como sendo: tam@soutocorrea.com.br.

Pede deferimento.

Belo Horizonte/ MG, 25 de agosto de 2023

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Matheus Lima Senna
OAB/RS 102.277

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

Doc. 01 – Documentos de representação

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



**TAM LINHAS AÉREAS S.A.**

CNPJ Nº 02.012.862/0001-60

NIRE 35.300.118.634

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 25 DE ABRIL DE 2023**

1. DATA, HORA E LOCAL: Dia 25 de abril de 2023, às 9:30h (nove horas e trinta minutos), por vídeo conferência.

2. CONVOCAÇÃO E ANÚNCIOS: Dispensados, face ao disposto no parágrafo 4º dos artigos 124 e 133 da Lei nº 6.404/76 ("Lei das S.A.").

3. PRESENÇA: Acionistas representando a totalidade do capital social da TAM Linhas Aéreas S.A. ("Sociedade").

4. MESA: Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente. Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário.

5. ORDEM DO DIA: Deliberar sobre a eleição da diretoria da Sociedade.

6. DELIBERAÇÕES: Pelo voto da acionista única, foram tomadas as seguintes deliberações sem quaisquer ressalvas ou reservas:

6.1. Tendo em vista o término do mandato da diretoria da Sociedade, eleger os seguintes membros para cumprir o próximo mandato de 02 (dois) anos da diretoria, ou seja, **de 26 de abril de 2023 até 26 de abril de 2025**, os Srs.: **JEROME PAUL JACQUES CADIER**, brasileiro, divorciado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 9.706.109-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 127.225.208-69, como **Diretor Presidente** e **Diretor sem Designação Específica**; **FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA**, chileno, casado, portador do RNM nº G390855-0 e inscrito no CPF/MF sob o nº 239.946.988-71, como **Diretor Financeiro**; e **JEFFERSON CESTARI**, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 56.335.511-6 SSP/PR e inscrito no CPF/MF sob o nº 993.954.109-06, como **Diretor sem designação específica**; todos com endereço comercial na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Ática, nº 673, 6º andar, Jardim Brasil, CEP 04634-042.

6.2. Os diretores ora eleitos serão investidos em seus respectivos cargos no prazo de até 30 (trinta) dias contados desta data, na forma prevista no §1º do artigo 149 da Lei das S.A., quando deverão declarar, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer cargo de administração na Companhia. A posse dos Diretores eleitos dar-se-á mediante a assinatura do respectivo termo de posse do competente livro.

7. DECLARAÇÕES FINAIS: Foi autorizada a lavratura da presente ata na forma sumária, de acordo com o disposto no parágrafo 1º do artigo 130 da Lei das S.A.

8. ENCERRAMENTO: Nada mais havendo tratar e como ninguém quisesse fazer uso da palavra, foram encerrados os trabalhos com a lavratura da presente ata, que após lida e aprovada pelos presentes, foi por todos assinada. Mesa: Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente. Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário. Acionista: TAM S.A., por Jerome Paul Jacques Cadier e Jefferson Cestari.

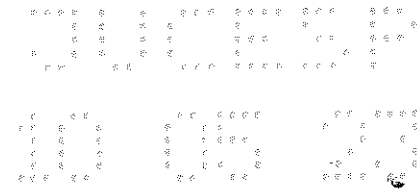
São Paulo, 25 de abril de 2023.

Cópia fiel da ata lavrada em livro próprio.

DocuSigned by:
Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Assinado por: BRUNO ANGELO INDIO E BARTIJOTTO.00216699700
CPF: 03216699700
Data/hora da Assinatura: 28/04/2023 | 09:28:52 PDT
ICP-
S1A767988B144B2C815AA1C33A017706

Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Secretário





DocuSign®

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 69F57D408BEA48A0BF64D622B325666A	Status: Concluído
Assunto: AGE TLA 25/04/2023 - Renovação mandato diretoria 2023-2025	
Envelope fonte:	
Documentar páginas: 2	Assinaturas: 1
Certificar páginas: 5	Rubrica: 1
Assinatura guiada: Ativado	Remetente do envelope:
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado	Viviane Machado
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)	R ATICA 673 - ANDAR 6 SALA 62
	Sao Paulo, SP 04.634-042
	viviane.machado@lbca.com.br
	Endereço IP: 163.116.224.118

Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Viviane Machado	Local: DocuSign
25/04/2023 11:19:05	viviane.machado@lbca.com.br	

Eventos do signatário

Bruno Angelo Indio e Bartijotto
bruno.bartijotto@latam.com
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card
Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 26/04/2023 06:38:19
ID: 7e4711b0-b2ef-41fd-b529-07b22f033a47

Assinatura

DocuSigned by:
Bruno Angelo Indio e Bartijotto
51A767986B14492...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 201.42.222.31

Registro de hora e data

Enviado: 25/04/2023 11:47:26
Reenviado: 28/04/2023 05:43:11
Visualizado: 28/04/2023 08:28:27
Assinado: 28/04/2023 08:29:02

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Rodolfo Okumura rodolfo.okumura@latam.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não disponível através da DocuSign	Copiado	Enviado: 25/04/2023 11:47:26
Viviane Machado viviane.machado@lbca.com.br Advogada Latam Airlines Brasil Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não disponível através da DocuSign	Copiado	Enviado: 25/04/2023 11:47:27 Reenviado: 28/04/2023 08:29:04 Visualizado: 26/04/2023 05:19:42
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	25/04/2023 11:47:27
Entrega certificada	Segurança verificada	28/04/2023 08:28:27
Assinatura concluída	Segurança verificada	28/04/2023 08:29:02
Concluído	Segurança verificada	28/04/2023 08:29:02
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico criado em: 15/12/2021 02:50:42

Partes concordam em: Bruno Angelo Indio e Bartijotto

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, TAM LINHAS AEREAS S/A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact TAM LINHAS AEREAS S/A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:
To contact us by email send messages to: isabella.vilhena@latam.com

To advise TAM LINHAS AEREAS S/A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from TAM LINHAS AEREAS S/A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with TAM LINHAS AEREAS S/A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;

ii. send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify TAM LINHAS AEREAS S/A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by TAM LINHAS AEREAS S/A. during the course of your relationship with TAM LINHAS AEREAS S/A..

JUCESP
21 01 21

JUCESP PROTOCOLO
0.021.140/21-2



TAM LINHAS AÉREAS S.A

CNPJ Nº 02.012.862/0001-60
NIRE 35.300.118.634

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 10 DE NOVEMBRO DE 2020

1. **Local, data e hora:** Por vídeo conferência, às 11h00 (onze horas), do dia 10 de novembro de 2020.
2. **Convocação:** Dispensada a convocação em virtude do comparecimento da única acionista, TAM S.A., representando a totalidade do capital social da Companhia, conforme estabelece o artigo 124, §4º da Lei nº 6.404/76.
3. **Presença:** Reuniu-se à Assembleia Geral Extraordinária da Companhia no local, data e hora acima mencionados, com a presença da acionista TAM S.A., representando a totalidade do capital social da Companhia.
4. **Direção dos Trabalhos:** Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente e Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário, que compõem a mesa dos trabalhos.
5. **Ordem do Dia:** (a) deliberar sobre a alteração do endereço da sede da Companhia, localizada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.
6. **Deliberação:** Pelo voto da única acionista, em observância aos termos do Estatuto Social, foi deliberada e aprovada a alteração do endereço da sede da Companhia, ~~da~~ Rua Verbo Divino, 2001, 17º andar, conjunto 171, Chácara Santo Antônio, CEP 04719-002, na Cidade de São Paulo e Estado de São Paulo, ~~para~~ Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, na Cidade de São Paulo e Estado de São Paulo.
- 6.1. Como consequência da deliberação acima, altera-se o art. 2º do Estatuto Social da Companhia que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Artigo 2º: A Sociedade tem sua sede e foro no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, podendo, por deliberação da Assembleia Geral, abrir e fechar filiais, escritórios e quaisquer outros estabelecimentos, em qualquer parte do território nacional ou no exterior."

7. **Declarações Finais:** Foi autorizada a lavratura da presente ata na forma sumária, de acordo com o disposto no parágrafo 1º do artigo 130 da Lei nº 6.404/76.
8. **Encerramento:** Nada mais havendo a tratar e, como ninguém quis fazer uso da palavra, foram encerrados os trabalhos com a lavratura da presente ata, que após lida e aprovada pelos presentes, foi por todos assinada.

JUCESP
21 01 21

São Paulo-SP, 10 de novembro de 2020.

Cópia fiel da ata lavrada em livro próprio.


Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Secretário



Página 2 de 11



JUCESP
21 01 21

ANEXO

à ata da Assembleia Geral e Extraordinária realizadas em 10 de novembro de 2020

"ESTATUTO SOCIAL DA TAM LINHAS AÉREA S.A."

Capítulo I - Razão Social, Sede, Foro, Objeto Social e Prazo

Artigo 1º: A **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, é uma sociedade por ações regida por este Estatuto Social e pelas disposições legais aplicáveis.

Artigo 2º: A Sociedade tem sua sede e foro no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, podendo, por deliberação da Assembleia Geral, abrir e fechar filiais, escritórios e quaisquer outros estabelecimentos, em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Artigo 3º: A Sociedade tem por objeto:

- (a) Exploração dos serviços de transporte aéreo regular de passageiros, cargas ou malas postais, na conformidade da legislação vigente;
- (b) Exploração de atividades complementares de serviços de transporte aéreo por frete de passageiros, cargas e malas postais;
- (c) Prestação de serviços de manutenção, reparação de aeronaves, próprias ou de terceiros, motores, partes e peças;
- (d) Prestação de serviços de hangaragem de aeronaves;
- (e) Prestação de serviços de atendimento de pátio e pista, abastecimento de comissária de bordo e limpeza de aeronaves;
- (f) Prestação de serviços de engenharia, assistência técnica e demais atividades relacionadas à indústria aeronáutica;
- (g) Realização de instrução e treinamento, relacionados às atividades aeronáuticas;
- (h) Análise e desenvolvimento de programas e sistemas;
- (i) Compra e venda de peças, acessórios e equipamentos aeronáuticos; e
- (j) Desenvolvimento e execução de outras atividades conexas, correlatas ou complementares ao transporte aéreo, além das acima expressamente elencadas;
- (k) Importação e exportação de óleo lubrificante acabado;
- (l) Exploração dos serviços de correspondente bancário; e
- (m) Armazenamento e o depósito, de todo o tipo de produto, sólidos, líquidos e gasosos por conta de terceiros.

Artigo 4º: O prazo de duração da Sociedade é indeterminado.



JUCESP
21 01 21

CAPÍTULO II - Capital Social e Ações

Artigo 5º: O capital social, subscrito e integralizado, totaliza R\$ 4.716.167.978,66 (quatro bilhões, setecentos e dezesseis milhões, cento e sessenta e sete mil, novecentos e setenta e oito reais e sessenta e seis centavos), dividido em 24.147.139 (vinte e quatro milhões, cento e quarenta e sete mil e cento e trinta e nove) ações ordinárias nominativas, sem valor nominal e indivisíveis em relação à Sociedade.

Artigo 6º: Os acionistas da Sociedade gozarão, nos termos do art. 171 da Lei n. 6.404/76, de preferência para subscrição do aumento do capital da Sociedade.

Parágrafo Único: O direito de preferência decairá após decorridos 30 (trinta) dias contados da deliberação relativa ao aumento do capital social.

Artigo 7º: Cada ação ordinária corresponde a um voto nas resoluções adotadas pela Assembleia Geral da Sociedade.

Artigo 8º: A Sociedade pode emitir cautelas, títulos múltiplos ou certificados representativos de ações, simples ou múltiplos, que deverão ser assinados por 02 (dois) Diretores, em conjunto, sendo um deles, necessariamente, o Diretor Presidente.

Artigo 9º: A Sociedade pode manter suas ações, ou parte delas, em contas de depósito, em nome de seus titulares, sem emissão de certificados, em instituições financeiras autorizadas pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM a prestar serviços de ações escriturais.

Artigo 10: Os dividendos ou bonificações em dinheiro serão pagos aos acionistas dentro do exercício social em que forem declarados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado da data de sua declaração, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

CAPÍTULO III - Assembleia Geral

Artigo 11: A Assembleia Geral reúne-se, ordinariamente, a cada ano, nos 04 (quatro) primeiros meses após o encerramento do exercício social, e, extraordinariamente, sempre que convocada pela Diretoria, pelo Conselho Fiscal ou pelos acionistas, nos casos previstos em lei.

Parágrafo Único: A Assembleia Geral será aberta e presidida pelo Diretor Presidente, na sua ausência por qualquer membro da Diretoria, ou, na ausência dos Diretores, por quem for eleito pelos acionistas presentes, sendo que o Presidente da Assembleia, por sua vez, indicará o secretário.

Artigo 12: Compete privativamente à Assembleia Geral de Acionistas, dentro de suas atribuições legais e estatutárias:

- (a) Aprovar quaisquer alterações no estatuto social;
- (b) Eleger ou destituir, a qualquer tempo, os administradores e fiscais da Sociedade;
- (c) Tomar, anualmente, as contas dos administradores e deliberar sobre as demonstrações financeiras por eles apresentadas;
- (d) Deliberar e autorizar a emissão, recompra, amortização e/ou resgate de ações, debêntures, cédulas pignoratícias e hipotecárias, notas promissórias e quaisquer outros títulos ou valores mobiliários para colocação pública;

JUCESP
21 01 21

- (e) Suspender o exercício dos direitos de acionista;
- (f) Deliberar sobre aumentos de capital e sobre a avaliação de bens com que o acionista concorrer para a formação do capital social;
- (g) Deliberar sobre a transformação, fusão, incorporação e cisão da Sociedade, sua dissolução e liquidação;
- (h) Autorizar os administradores a confessar falência e requerer a recuperação judicial da Sociedade;
- (i) Deliberar sobre a distribuição de dividendos anuais, intermediários ou intercalares, nos termos da lei, e, especialmente sobre a distribuição de dividendos inferiores aos estabelecidos neste Estatuto, bem como deliberar sobre o pagamento de juros sobre o capital próprio;
- (j) Deliberar e autorizar o registro da sociedade e/ou de valores mobiliários por ela eventualmente emitidos, nos respectivos organismos, objetivando a colocação pública de seus valores mobiliários;
- (k) Deliberar sobre a aquisição ou manutenção de participação recíproca, na forma autorizada na lei;
- (l) Deliberar sobre a aquisição ou alienação de controle ou a participação da Sociedade em outras sociedades ou consórcios, criação de grupo de sociedades ou de subsidiária integral (inclusive pela aquisição de ações) e a admissão de novos acionistas em sociedade subsidiária integral já existente;
- (m) Deliberar sobre a transmissão ou oneração de participações societárias;
- (n) Aprovar os planos orçamentários anuais de negócios e os planos orçamentários de desenvolvimento;
- (o) Deliberar sobre a contratação de quaisquer negócios entre a Sociedade e suas coligadas ou seus administradores;
- (p) Decidir a respeito da participação da Sociedade em negócios que não estejam relacionados à consecução dos respectivos objetivos sociais;
- (q) Deliberar sobre aquisição de ações para permanência em tesouraria, obedecidos aos limites legais e sem prejuízo do dividendo obrigatório;
- (r) Definir e orientar os negócios e os programas de desenvolvimento e investimento da Sociedade;
- (s) Escolher e destituir auditores independentes;
- (t) Deliberar sobre a alteração de qualquer documento ou assunto que tenha sido objeto de aprovação anterior da Assembleia Geral, nos termos deste artigo;
- (u) Deliberar sobre exclusão do direito de preferência;
- (v) Formular e aprovar o voto a ser proferido pela Sociedade nas assembleias gerais de empresas das quais participe;
- (w) Deliberar sobre a distribuição a administradores e funcionários de verba a título de participação em resultados;
- (x) Aprovar o uso de qualquer marca, nome ou símbolo que represente o nome, denominação social, razão social ou nome fantasia da Sociedade; e



JUCESP
21 01 21

(y) Aprovar a aquisição ou concessão a terceiros de licença de uso ou qualquer outra de marca, patente ou propriedade industrial e intelectual, incluindo know-how.

CAPÍTULO IV - Diretoria

Artigo 13: A Sociedade é administrada por uma Diretoria, formada por 4 (quatro) membros, acionistas ou não, residentes no Brasil, eleitos por Assembleia Geral, sendo 1 (um) Diretor Presidente, 1 (um) Diretor Financeiro e 2 (dois) Diretores sem designação específica.

Parágrafo 1º: O mandato dos membros da Diretoria é de 02 (dois) anos, admitida a reeleição.

Parágrafo 2º: Os membros da Diretoria são investidos em seus cargos seus cargos mediante assinaturas do termo de posse no livro correspondente e permanecem no exercício de suas funções até a eleição e posse de seus substitutos.

Parágrafo 3º: A remuneração dos membros da Diretoria será estabelecida individualmente pela Assembleia Geral, com a devida observância das disposições do art. 152 da Lei n. 6404/76.

Artigo 14: O exercício de cargo de membro da Diretoria prescinde de garantia de gestão.

Artigo 15: Os membros da Diretoria estão proibidos de usar a razão social da Sociedade em transações ou em documentos fora do escopo dos interesses da Sociedade.

Artigo 16: Compete à Diretoria, dentro de suas atribuições legais e estatutárias: (a) deliberar sobre a alienação ou oneração de bens ou direitos, não previstos no plano orçamentário anual ou plano orçamentário de desenvolvimento, até o valor de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais), cumulativamente; (b) deliberar sobre a celebração de quaisquer contratos ou acordos, assim como a realização de quaisquer pagamentos, dispêndios ou investimentos, não previstos no orçamento anual, até o valor de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais), cumulativamente; e (c) deliberar sobre quaisquer documentos ou assunto que tenha sido objeto de deliberação anterior da Diretoria.

Artigo 17: A Diretoria reunir-se-á sempre que convocada pelo Diretor Presidente, por sua própria iniciativa ou a pedido de qualquer um de seus membros.

Parágrafo 1º: As reuniões de Diretoria serão abertas com a presença da maioria de seus membros eleitos.

Parágrafo 2º: As resoluções da Diretoria serão adotadas pelo voto da maioria de seus membros, sendo que as reuniões serão lavradas as respectivas atas, que ficarão inscritas no Livro de Atas de Reuniões da Diretoria.

Artigo 18: Caso ocorra impedimento definitivo, renúncia ou vacância de qualquer Diretor, a Assembleia Geral deverá, dentro de no máximo 30 (trinta) dias, eleger seu substituto para servir pelo restante do mandato.

Artigo 19: Observando o disposto nos Artigos 2 e 12 e no Parágrafo 1º deste Artigo, a Diretoria poderá desempenhar todos os atos de gestão ordinária dos negócios da Sociedade, especialmente: (a) representar a Sociedade em juízo ou fora dele; (b) firmar acordos e contratos de qualquer natureza; (c) adquirir, alienar ou gravar propriedade; (d) contrair empréstimos e outorgar garantia de qualquer natureza; (e) nomear procuradores "ad judícia" e "ad negotia", determinando o prazo de seus mandatos, que no caso de procuração "ad negotia" não poderá ser superior a dois anos e no caso da procuração "ad judícia" poderá ser por prazo indeterminado; (f) emitir, aceitar e endossar cheques e notas promissórias, emitir e endossar duplicatas e letras de câmbio e fornecer aval relativamente a

Página 6 de 11



DUCEAP
21 01 21

instrumentos de créditos e outros títulos comerciais; (g) abrir, movimentar e fechar créditos e outros títulos comerciais; (g) abrir, movimentar e fechar contas bancárias; (h) contratar e demitir funcionários, estabelecendo seus deveres salários; (i) receber e dar quitação, transigir e renunciar a direitos, desistir e assinar termos de responsabilidade; e (j) abrir ou fechar filiais, matrizes, agências, escritórios e estabelecimentos da Sociedade.

Parágrafo 1º: A Sociedade poderá ser representada por um membro da Diretoria em conjunto com um procurador, ou por dois procuradores, sempre com base em duas assinaturas, dentro dos limites estabelecidos para os poderes outorgados nas respectivas procurações.

Parágrafo 2º: A Sociedade poderá, também, ser representada por um só membro da Diretoria ou por um só procurador perante qualquer entidade legal, autoridade, órgão ou departamento, desde que o membro da Diretoria ou o procurador tenham sido formalmente nomeados pela Diretoria para este fim.

CAPÍTULO V - Conselho Fiscal

Artigo 20: A Sociedade tem um Conselho Fiscal, de caráter não permanente, composto por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, que somente é instalado por deliberação da Assembleia Geral, nos casos previstos em Lei.

Parágrafo Único: A Assembleia Geral que deliberar sobre a instalação do Conselho Fiscal deve, também, eleger seus membros e fixar sua remuneração.

CAPÍTULO VI - Orçamento Anual e Plano de Negócios

Artigo 21: Até 31 de outubro de cada exercício fiscal, o Diretor Presidente e o Diretor Financeiro deverão submeter para aprovação da Assembleia Geral a proposta de (a) orçamento anual e plano de negócios para o próximo exercício fiscal ("Orçamento Anual" e "Plano de Negócios Anual", respectivamente); e (b) plano de negócios para os próximos 05 (cinco) exercícios fiscais ("Plano de Negócios Plurianual"); referentes à Sociedade e suas subsidiárias, de forma consolidada. O Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual, bem como o Plano de Negócios Plurianual deverão ser elaborados de acordo com o estabelecido no Anexo I ao presente Estatuto e em formato aceitável pela Assembleia Geral.

Artigo 22: No prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da apresentação do Orçamento Anual, Plano de Negócios Anual e Plano de Negócios Plurianual pelo Diretor Presidente, a Assembleia Geral deverá ser convocada para a sua análise.

Parágrafo 1º: Na hipótese de o Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual e/ou o Plano de Negócios Plurianual não serem aprovados, no todo ou em parte, pela Assembleia Geral, o Diretor Presidente e o Diretor Financeiro, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da deliberação da Assembleia Geral, deverão trabalhar na alteração destes documentos a fim de endereçar as preocupações e comentários da Assembleia Geral.

Parágrafo 2º: No prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da apresentação do Orçamento Anual, Plano de Negócios Anual e/ou Plano de Negócios Plurianual devidamente revisados pelo Diretor Presidente, deverá ser convocada nova Assembleia Geral para aprová-los. Na hipótese de a Assembleia Geral não aprovar o Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual e/ou o Plano de Negócios Plurianual revisados, no todo em parte, o Plano de Negócios Plurianual para o exercício social corrente será adotado como Orçamento Anual e Plano de Negócios Anual para o próximo exercício social.


Página 7 de 11

CAPÍTULO VII - Exercício Fiscal. Demonstrações Financeiras e Demonstração de Lucros e Perdas

Artigo 23: O exercício social coincidirá com o ano civil.

Parágrafo 1º: A Diretoria poderá determinar o levantamento de balancetes em períodos inferiores a 01 (um) ano, incluindo, sem limitação, balancetes semestrais e trimestrais.

Artigo 24: A Sociedade deverá apresentar a cada um de seus acionistas os seguintes relatórios financeiros referentes à Sociedade e suas subsidiárias de forma consolidada:

- i. No prazo de 05 (cinco) dias contado do encerramento de cada mês, relatórios da administração mensais, na forma aprovada pela Assembleia Geral;
- ii. No prazo de 10 (dez) dias contado do encerramento de quaisquer dos 03 (três) primeiros trimestres de cada exercício fiscal, um balanço não auditado da Sociedade, referente ao trimestre em questão, e as respectivas demonstrações não auditadas das operações, alterações na composição acionária e do fluxo de caixa para cada trimestre encerrado e para o período compreendido entre o início do exercício fiscal e o encerramento de tal trimestre, em cada caso com os relatórios comparativos em relação ao exercício fiscal anterior; e
- iii. No prazo de 30 (trinta) dias contado do encerramento de cada exercício fiscal, um relatório anual, incluindo (a) balanço patrimonial e as respectivas demonstrações consolidadas das operações, alterações na composição acionária e fluxo de caixa, referente ao exercício encerrado, auditados de acordo com o IFRS ou outros princípios contábeis aprovados pela Assembleia Geral, em cada caso, acompanhados dos relatórios comparativos em relação ao exercício fiscal anterior; e (b) esclarecimentos sobre a implementação dos Planos Aprovados, na medida em que se refiram à estratégia do negócio, cumprimento de metas básicas, receitas, despesas, remuneração de executivos, despesas de capital, financiamentos, seguros, fluxo de caixa, indicação de agentes ou consultores e alianças estratégicas.

Artigo 25: A Sociedade deverá manter, bem como deverá adotar todas as providências para que suas subsidiárias mantenham, livros e registros completos e acurados referentes aos seus negócios. Os referidos livros e registros deverão ser mantidos pelo período mínimo de 10 (dez) anos, respeitadas as disposições legais aplicáveis à matéria.

Parágrafo 1º: A Sociedade deverá assegurar aos seus acionistas ou respectivos representantes devidamente constituídos o acesso, em períodos razoáveis e no horário comercial, aos livros e registros da Sociedade, bem como às informações que disponha sobre suas subsidiárias. Os acionais terão ainda o direito de, às suas expensas, obter cópias, examinar e auditar os referidos livros e registros.

Parágrafo 2º: A Sociedade fornecerá aos seus acionistas cópia das declarações de imposto de renda da Sociedade e de suas subsidiárias no mínimo com 40 (quarenta) dias úteis de antecedência da data final para que sejam entregues.

Artigo 26: Apurado o resultado do exercício social e feitas as necessárias deduções legais, o lucro obtido deve ter a seguinte destinação:

- (a) 5% (cinco por cento) do lucro líquido para a constituição de fundo de reserva legal, até o limite de 20% (vinte por cento) do capital social;
- (b) 25% (vinte e cinco por cento) do saldo do lucro líquido do exercício, após a dedução de que trata a alínea (a) acima, para distribuição de dividendo anual obrigatório para os detentores de ações;
- (c) sempre que o montante do dividendo obrigatório ultrapassar a parcela realizada do lucro líquido do exercício, a administração poderá propor, e a Assembleia Geral aprovar, destinar o excesso à



JUCESP
21 01 21

constituição de reserva de lucros a realizar, nos termos do art. 197 da Lei n. 6.404/76; e

(d) o saldo remanescente terá a destinação que lhe for determinada pela Assembleia Geral, com base em proposta formulada pela Diretoria.

Parágrafo 1º: O valor pago ou creditado a título de juros sobre capital próprio será imputado ao dividendo mínimo obrigatório do exercício, integrando tal valor o montante dos dividendos distribuídos pela sociedade para todos os efeitos legais

Artigo 27: Dividendos atribuídos a acionistas e não retirados, não renderão juros nem serão passíveis de correção monetária e prescreverão por decurso de prazo em favor da Sociedade após decorridos 03 (três) anos de sua atribuição.

CAPÍTULO VIII - Liquidação

Artigo 28: A Sociedade será liquidada mediante a ocorrência dos eventos previstos em lei e a Assembleia Geral determinará a forma da liquidação assim como elegerá o liquidante e o Conselho Fiscal que atuará durante o período de liquidação."



JUCESP
21 01 21

Requisitos do Orçamento Anual e Planos de Negócios

1. Um resumo dos principais objetivos e metas estratégicas para o próximo exercício fiscal, inclusive resumo do rumo dos negócios e de todas as premissas macroeconômicas e do setor.
2. Demonstração de resultados detalhada para o próximo exercício fiscal.
3. Lista detalhada de metas para os indicadores operacionais e financeiros mais importantes da Companhia e de suas subsidiárias para o próximo exercício fiscal e comparados ao exercício fiscal corrente.
4. Projeções detalhadas de fluxo de caixa para o próximo exercício fiscal, inclusive pelo menos o seguinte:
 - a. Fluxo de caixa proveniente das operações;
 - b. Fluxo de caixa proveniente de variações do capital de giro, discriminado por item;
 - c. CAPEX detalhado separando frota por tipo e outros investimentos, inclusive;
 - d. No caso de frota, uma análise comparativa de compra versus arrendamento;
 - e. Financiamento, inclusive detalhamento da amortização da dívida prevista nas obrigações existentes, financiamento da frota e outras fontes de financiamento por tipo;
 - f. Política de dividendos e premissas; e
 - g. Qualquer requisito de aumento ou redução de capital.
5. Plano de marketing detalhado.
6. Estratégia de gestão de risco e hedging.
7. Qualquer outra análise ou informação relevante que as circunstâncias na ocasião possam exigir ou que venham a ser consideradas necessárias pela administração da Companhia, a fim de apresentar um plano de negócios de acordo com as melhores práticas empresariais.



21 01 21

Requisitos do Plano Plurianual de Negócios

1. Descrição das tendências atuais do setor aéreo regional e mundial e análise do eventual impacto dessas tendências sobre a Companhia e suas subsidiárias.
2. Resumo das premissas macroeconômicas e do setor mais importantes para os próximos cinco exercícios fiscais, inclusive Índice de inflação para cada um deles.
3. Análise detalhada da concorrência.
4. Descrição detalhada das metas e objetivos para os próximos cinco exercícios fiscais descrevendo seus fundamentos.
5. Projeções financeiras de 05 (cinco) anos detalhando o seguinte:
 - a. Demonstração de resultados;
 - b. Relação detalhada de todos os indicadores operacionais e financeiros; e
 - c. Projeções de fluxo de caixa, que deverão incluir todos os itens acima previstos sobre o Orçamento Anual e Plano de Negócio.
6. Qualquer outra análise ou informação relevante que as circunstâncias na ocasião possam exigir ou que venham a ser consideradas necessárias pela administração da Companhia, a fim de apresentar um plano de negócios de acordo com as melhores práticas empresariais.





PROCURAÇÃO

Pelo presente instrumento particular, **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de São Paulo, Capital, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o número 02.012.862/0001-60 e suas filiais (“Outorgante”), neste ato representada na forma de seu estatuto social, por seu diretor financeiro **FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA**, chileno, casado, portador do RNE nº G390855-0 e inscrito no CPF/MF sob o nº 239.946.988-71, e por seu diretor **JEFFERSON CESTARI**, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 56.335.511-6 SSP/PR e inscrito no CPF/MF sob o nº 993.954.109-06, ambos com endereço comercial na sede da Outorgante, nomeia e constitui seus bastantes procuradores: **1) BRUNO ANGELO INDIO E BARTIJOTTO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº. 238.766 e inscrito no CPF/MF sob o nº. 032.169.967-00; **2) ALINE ALVES SHIMOYAMA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 335.831 e no CPF/MF sob o nº 377.866.468-92; **3) CAMILA ZUCARELI PINTO RIBEIRO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 172.692 e no CPF/MF sob o nº 268.256.558-17; **4) DANIELA ANDRÉA LIJAVETZKY GACITÚA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 325.995 e no CPF/MF sob o nº 284.581.298-17; **5) FELIPE AUGUSTO CAMPERLINGO E SILVA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 253.867 e no CPF/MF sob o nº 304.378.808-77; **6) ISABELLA MAGALHÃES VILHENA MONTES**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o nº 180.457 e no CPF/MF sob o nº 056.377.867-98; **7) JULIAN LUCHTENBERG VIEIRA ISIDORO**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 383.755 e no CPF/MF sob o nº 420.323.998-22; **8) LUIZA MIRANDA LOURENÇO DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 448.610 e no CPF/MF sob o nº 455.906.638-81; **9) MARIA CAROLINA POIANO STELLA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº 263.661 e no CPF/MF sob nº 305.715.988-54; **10) MARIANA BEATRIZ WALTER GILLUNG**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº. 403.767 e no CPF/MF sob nº 406.718.318-60; **11) MILENA ITRI AMADEO**, brasileira, divorciada, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº. 310.043 e no CPF/MF sob nº 304.285.928-21; **12) OMAR FRANCISCO DOMINGUEZ DA SILVEIRA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 253.954 e no CPF/MF sob o nº 226.214.328-59; **13) RAQUEL FERREIRA RIBEIRO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 273.893 e no CPF/MF sob o nº 223.791.908-95; **14) ROGÉRIO LEMOS PASSOS MARTES**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 248.628 e no CPF/MF sob o nº 298.830.268-54; **15) STEPHANO MENDES PINHEIRO SILVA**, brasileiro, divorciado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 316.944 e no CPF/MF sob o nº 330.038.858-98; **16) TATIANE MARQUES DOS REIS**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 273.914 e no CPF/MF sob o nº 337.637.308-69; e **17) THOMAZ HENRIQUE JODJAHN SIEGRIST**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 308.103 e no CPF/MF sob o nº 342.914.448-50, todos com endereço profissional na Rua Ática, 673, 5º andar, Jardim Brasil, CEP 04634-042, São Paulo/SP; aos quais confere amplos e gerais poderes para, **AGINDO EM CONJUNTO OU SEPARADAMENTE, INDEPENDENTEMENTE DA ORDEM DE NOMEAÇÃO**, no foro em geral, com a cláusula “*ad judicium et extra*”, em qualquer Instância, Juízo ou Tribunal, podendo propor contra quem de direito as ações competentes e defendê-la nas contrárias, seguindo umas e outras até final decisão, usando dos recursos legais e acompanhando-os, conferindo-lhes, ainda, poderes especiais para confessar, desistir, renunciar,

56/2023





discordar, suspender, impugnar, transigir, firmar compromissos ou acordos, efetuar levantamento de valores em quaisquer instituições financeiras, receber e dar quitação, requerer protesto de títulos de crédito, baixa e cancelamento de protestos, inquéritos policiais, ratificar declarações, representá-la perante órgãos da administração pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, praticando, em suma, os demais atos necessários ao bom e fiel cumprimento do presente mandato, **podendo substabelecer esta a outrem, no todo ou em parte, com ou sem reserva de iguais poderes**, ratificando todos os atos praticados anteriormente.

A presente procuração terá validade por prazo indeterminado e revoga expressamente a procuração lavrada sob referência interna nº 94/2021, emitida em 21 de julho de 2021.

São Paulo, 28 de junho de 2023.

DocuSigned by:
Felipe Ignacio Pumarino Mendoza
Firmado por: FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA/23994698871
CPF: 23994698871
Hora de firma: 28/06/2023 | 12:58:11 PDT
ICP
Brasil
2ED235417A184AD08C5FD9A8348CDEDE

DocuSigned by:
JEFFERSON CESTARI
Assinado por: JEFFERSON CESTARI/99395410906
CPF: 99395410906
Data/Hora da Assinatura: 29/06/2023 | 05:35:42 PDT
ICP
Brasil
6E1380A4439C44218C462AF20B294799

TAM LINHAS AÉREAS S.A.

Felipe Ignacio Pumarino Mendoza Jefferson Cestari



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 821F1B42E973452B857BE8D1B451C634		Status: Concluído
Assunto: 56_2023_Proc. Ad Judicia_TLA		
Envelope fonte:		
Documentar páginas: 2	Assinaturas: 2	Remetente do envelope:
Certificar páginas: 5	Rubrica: 2	Rodolfo Okumura
Assinatura guiada: Ativado		R ATICA 673 - ANDAR 6 SALA 62
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado		Sao Paulo, SP 04.634-042
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)		rodolfo.okumura@latam.com
		Endereço IP: 163.116.224.115

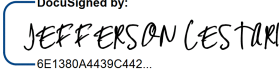
Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Rodolfo Okumura	Local: DocuSign
28/06/2023 12:53:14	rodolfo.okumura@latam.com	

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Rodolfo Okumura rodolfo.okumura@latam.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	DS  Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 163.116.224.115	Enviado: 28/06/2023 12:56:36 Visualizado: 28/06/2023 12:56:51 Assinado: 28/06/2023 12:56:59

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através do DocuSign

Felipe Ignacio Pumarino Mendoza felipe.pumarino@latam.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital	DocuSigned by:  Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 163.116.224.115	Enviado: 28/06/2023 12:57:02 Visualizado: 28/06/2023 12:57:48 Assinado: 28/06/2023 12:58:15
Detalhes do provedor de assinatura: Tipo de assinatura: ICP Smart Card Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5		
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 28/06/2023 12:57:48 ID: 2d6c3744-e7fd-4d42-8905-e1f0233b2809		

JEFFERSON CESTARI jefferson.cestari@latam.com Hr Director Latam Airlines Group Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital	DocuSigned by:  Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 201.20.140.92	Enviado: 28/06/2023 12:57:03 Visualizado: 29/06/2023 05:35:26 Assinado: 29/06/2023 05:35:46
Detalhes do provedor de assinatura: Tipo de assinatura: ICP Smart Card Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5		
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 29/06/2023 05:35:26 ID: 3c18791d-9fcb-4198-9414-b89a6973a829		

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data



Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Viviane Machado viviane.machado@lbca.com.br Advogada Latam Airlines Brasil Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através do DocuSign	Copiado	Enviado: 29/06/2023 05:35:47
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	28/06/2023 12:56:36
Entrega certificada	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:26
Assinatura concluída	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:46
Concluído	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:47
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		



ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, TAM LINHAS AEREAS S/A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically



Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact TAM LINHAS AEREAS S/A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: isabella.vilhena@latam.com

To advise TAM LINHAS AEREAS S/A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from TAM LINHAS AEREAS S/A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with TAM LINHAS AEREAS S/A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:



- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify TAM LINHAS AEREAS S/A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by TAM LINHAS AEREAS S/A. during the course of your relationship with TAM LINHAS AEREAS S/A..



SUBSTABELECIMENTO

OUTORGANTE: Pelo presente instrumento particular de mandato, eu, **TATIANE MARQUES DOS REIS**, brasileira, advogada, casada, inscrita na OAB/SP n.º 273.914 e no CPF/MF sob o n.º 337.637.308-69, substabeleço, com reserva, os poderes que me foram outorgados por **TAM LINHAS AÉREAS S.A** (“LATAM”), razão social de LATAM AIRLINES BRASIL, pessoa jurídica de direito privado com sede na Rua Ática, n.º 673, sala 5.001, Jardim Brasil, São Paulo/SP, CEP 04.634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.012.862/0001-60.

OUTORGADOS: **GUILHERME RIZZO AMARAL**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 47.975 e no CPF sob o n.º 899.554.470-87; **CARLOS FERNANDO COUTO DE OLIVEIRA SOUTO**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 27.622 e no CPF sob o n.º 469.694.890-00; **GILBERTO DEON CORRÊA JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 21.436 e no CPF sob o n.º 404.837.460.53; **JORGE CESA FERREIRA DA SILVA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 32.701 e no CPF sob o n.º 577.418.160-04; **ROBERTA FEITEN SILVA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 50.739 e no CPF sob o n.º 709.427.730-04; **RICARDO QUASS DUARTE**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 195.873 e no CPF sob o n.º 180.392.808-50; **DIOGO SQUEFF FRIES**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 69.876 e no CPF sob o n.º 990.183.060-53; **OTÁVIO AUGUSTO DAL MOLIN DOMIT**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 81.557 e no CPF sob o n.º 010.951.420-38; **LUÍS ALBERTO SALTON PERETTI**, brasileiro, casado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 66.459 e OAB/SP sob o n.º 304.728 e no CPF sob o n.º 804.822.360-00; **ADRIANE RANGEL MESSIAS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 244.405 e no CPF sob o n.º 162.556.327-25; **ANA CAROLINA DO VALE GATTI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 496.057 e no CPF sob o n.º 125.881.766-74; **ANA LUIZA DE OLIVEIRA VIANA DE CASTRO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 485.729 e no CPF sob o n.º 078.030.865-37; **ANNA LAURA DAL MOLIN**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 123.108 e no CPF sob o n.º 831.764.200-30; **ANNA MARIA ALVES DUARTE GOMES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 228.137 e no CPF sob o n.º 167.462.207-45; **BRUNA BAILOV SCARANELLO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 444.396 e no CPF sob o n.º 481.863.158-29; **CAMILA ROZZO MARUYAMA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 307.626 e no CPF sob o n.º 368.649.568-65; **CAROLINA NOCCHI GUERRA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 127.021 e no CPF sob o n.º 008.383.720-58; **CAROLINE STIVELMAN CORREA DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 122.183 e no CPF sob o n.º 873.654.300-44; **DANIEL ALT DA SILVA**, brasileiro, casado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 80.513 e no CPF sob o n.º 016.234.200-40; **DANIELE VERZA MARCON**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 121.874 e no CPF sob o n.º 021.656.960-54; **DANYELLA NUNES DE SOUZA MARQUES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 470.950 e no CPF sob o n.º 482.095.658-26; **ERIKA DONIN DUTRA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 96.845 e no CPF n.º 023.913.600/45; **FELIPE BERCHIELLI MORENO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 452.378 e no CPF sob o n.º 433.955.678-50; **FELIPE MOLINA DE CASTRO ROLAND**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 446.596 e no CPF sob o n.º 378.897.418-47; **FELIPE SEBASTIAN CALDAS VÉRAS**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/MG sob o n.º 163.949 e no CPF sob o n.º 063.849.476-17; **FERNANDA SECCO MAZOCCO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 117.757 e no CPF sob o n.º 030.725.150-00; **FLAVIA DO CANTO PEREIRA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

62.140 e no CPF sob o n.º 001.230.100-04; **GUILHERME DOS SANTOS MOREIRA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 123.512 e no CPF sob o n.º 025.066.740-12; **ISABELA BOSCOLO CAMARA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 389.625 e no CPF sob o n.º 417.929.218-10; **ISABELLA DA ROCHA CAIRO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 487.022 e no CPF sob o n.º 139.172.966-83; **ISADORA DA SILVA GROSS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 117.959 e no CPF sob o n.º 042.166.350-24; **JESSICA SCOTT BANFIELD**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 425.275 e no CPF sob o n.º 422.299.358-10; **JOANA CAPELARI ROSIN**, brasileira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 120.767 e no CPF sob o n.º 026.014.750-80; **JOÃO PAULO TAGLIARI**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 110.408 no CPF sob o n.º 031.001.040-30; **JULIA PEREIRA KLARMANN**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 326.408 e CPF sob o n.º 008.964.910-99; **JULIO CÉSAR COSTA FERRO**, brasileiro, casado, advogado, inscrita na OAB/SP sob o n.º 401.535 e CPF sob o n.º 025.456.170-59; **LAURA CUNHA GONÇALVES SIMÕES AUGUSTO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 373.869 e no CPF sob o n.º 402.093.958-69; **LAURA GHITTI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 371.285 e no CPF sob o n.º 079.178.989-62; **LUCAS AUGUSTO MICHELIN GOBBO**, brasileiro, solteiro, inscrito na OAB/SP sob o n.º 457.007 e no CPF/ME sob o n.º 351.292.528-61; **LUISA CABRAL DE MELLO MARQUES COELHO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 180341 e no CPF sob o n.º 139.502.937-79; **MARCELA JOELSONS**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 79.229 e no CPF sob o n.º 008.487.090-71; **MARIA CAROLINA BICHARA MOTTA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 200.665 e no CPF sob o n.º 120.457.777-31; **MARIA GABRIELA WICKERT THEISEN**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 125.669 e no CPF sob o n.º 030.939.040-05; **MARIANA DOS SANTOS SEARES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 131.787 e no CPF sob o n.º 095.695.489-83; **MATHEUS LIMA SENNA**, brasileiro, solteiro, advogado inscrito na OAB/RS sob o n.º 102.277 e no CPF sob o n.º 030.922.190-07; **MAX FERNANDO FISCHER**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 406.112 e no CPF sob o n.º 080.615.889-19; **NATALIA DOMINGUES RAMOS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 470.248 e no CPF sob o n.º 495.150.798-61; **NATHÁLIA DE AZEVEDO SOMBRI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 102.187 e no CPF sob o n.º 029.882.300-48; **PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/DF sob o n.º 20.213 e CPF sob o n.º 873.245.471-68; **PAULA DE BARROS SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 406.165 e no CPF sob o n.º 397.162.348-48; **PEDRO MARQUES REZENDE**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 491.229 e no CPF sob o n.º 498.306.458-35; **RAFAEL SIRANGELO BELMONTE DE ABREU**, brasileiro, solteiro, advogado inscrito na OAB/RS sob o n.º 83.887 e no CPF sob o n.º 017.349.990-20; **RODRIGO USTÁRROZ CANTALI**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 96.857 e no CPF sob o n.º 023.859.030-59; **RONALDO LUIZ KOCHEM**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 93.582 e no CPF sob o n.º 009.791.100-33; **THIAGO MEDEIROS DE BORBA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 115.844 e no CPF sob o n.º 035.960.710-11; e **VITORIO ALFARO BOETTCHER**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 126.701 no CPF sob o n.º 866.180.750-68 todos integrantes de **SOUTO, CORREA, CESA, LUMMERTZ & AMARAL ADVOGADOS**, registrada perante a OAB/RS sob o n.º 4.678, com escritório na Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar, Bairro Boa Vista, **Porto Alegre/RS**, CEP 90.480-000, telefone (51)3018-0500; na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2.041, Torre D, 8º andar, Vila Olímpia, **São Paulo/SP**, CEP 04543-011, telefone (11)3530-8400; na Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar, Ipanema; e **Rio de Janeiro/RJ**, CEP 22410-000, telefone (21) 3590-6901.

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

PODERES E FINS: Pelo presente instrumento particular de procuração, a OUTORGANTE nomeia e constitui seus bastantes procuradores os OUTORGADOS acima designados, para fins de representá-la em Juizados Especiais Cíveis, Justiça Comum, Justiça Federal ou Órgãos de Defesa do Consumidor em geral, inclusive no âmbito do Ministério Público, em qualquer instância ou Comarca podendo os ditos procuradores, no exercício desses poderes, requerer o que for de direito, transacionar e substabelecer o presente mandato no todo ou em parte, bem como designar e assinar cartas de preposição para que estas atuem como prepostos em processos administrativos e judiciais, reclamações junto ao PROCON e todos os demais Órgãos de Defesa do Consumidor, inclusive no âmbito do Ministério Público, sendo-lhes permitido requerer a emissão de extratos bancários relativos às contas bancárias vinculadas aos processos judiciais que tramitam nos Juizados Especiais Cíveis, na Justiça Comum ou na Justiça Federal, a expedição de alvarás, o levantamento e a transferência de valores depositadas nas referidas contas judiciais para contas bancárias da TAM LINHAS AÉREAS S.A, assim como praticar todo e qualquer ato que seja para o bom e fiel desempenho do presente mandato.

Se qualquer um dos outorgados deixar de integrar a sociedade de advogados do Souto Correa Advogados os poderes que lhe foram outorgados serão automaticamente revogados, com efeitos a partir da data em que deixar o escritório, remanescendo válidos todos os atos até então praticados.

São Paulo/SP, 7 de julho de 2023.

DocuSigned by:

TATIANE REIS

8960BF5C3C11429

TATIANE MARQUES DOS REIS

OAB/SP n.º 273.914

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

Certificado de conclusão

ID de envelope: 06A361F27FF34B21819DF976C2989A69		Estado: Concluído
Assunto: Aqui está o seu documento assinado: Substabelecimento - 2023 - TAM LINHAS AÉREAS S.A..docx		
Envelope de origem:		
Página do documento: 3	Assinaturas: 1	Autor do envelope:
Certificar páginas: 2	Iniciais: 0	TATIANE REIS
Assinatura guiada: Desativado		6500 Nw 22nd St
Selo do ID do envelope: Desativado		Miami, FL 33122-2234
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)		TATIANEM.REIS@LATAM.COM
		Endereço IP: 163.116.228.66

Controlo de registos

Estado: Original	Titular: TATIANE REIS	Local: DocuSign
07/07/2023 05:50:55	TATIANEM.REIS@LATAM.COM	

Eventos do signatário

TATIANE REIS
TATIANEM.REIS@LATAM.COM
ADVOGADA
LATAM AIRLINES GROUP

Assinatura

DocuSigned by:

TATIANE REIS

8960BF5C3C11429...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Utilizar o endereço IP: 163.116.228.66

Carimbo de data/hora

Enviado: 07/07/2023 05:51:09
Visualizado: 07/07/2023 05:51:22
Assinado: 07/07/2023 05:51:39
Assinatura de forma livre

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:
Não disponível através do DocuSign

Eventos de signatário presencial

Assinatura

Carimbo de data/hora

Eventos de entrega do editor

Estado

Carimbo de data/hora

Eventos de entrega do agente

Estado

Carimbo de data/hora

Evento de entrega do intermediário

Estado

Carimbo de data/hora

Eventos de entrega certificada

Estado

Carimbo de data/hora

Eventos de cópia

Estado

Carimbo de data/hora

TATIANE REIS
tatianem.reis@latam.com
ADVOGADA
LATAM AIRLINES GROUP
Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)

Copiado

Enviado: 07/07/2023 05:51:39
Reenviado: 07/07/2023 05:51:40

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:
Não disponível através do DocuSign

Eventos relacionados com a
testemunha

Assinatura

Carimbo de data/hora

Eventos de notário

Assinatura

Carimbo de data/hora

Eventos de resumo de envelope

Estado

Carimbo de data/hora

Envelope enviado	Com hash/criptado	07/07/2023 05:51:09
Entrega certificada	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:22
Processo de assinatura concluído	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:39



Eventos de resumo de envelope	Estado	Carimbo de data/hora
Concluído	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:39
Eventos de pagamento	Estado	Carimbo de data/hora



Doc. 02 – Carta de Preposição

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

CARTA DE PREPOSIÇÃO

Pela presente carta de preposição, **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, razão social de LATAM AIRLINES BRASIL, pessoa jurídica de direito privado com sede na Rua Ática, n.º 673, sala 5.001, Jardim Brasil, São Paulo/SP, CEP 04.634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.012.862/0001-60, credencia a Sra. **Tatiane Marques dos Reis**, brasileira, advogada, casada, inscrita na OAB/SP n.º 273.914 e no CPF/MF sob o n.º 337.637.308-69, como sua **preposta**, nos autos da Ação Civil Pública nº 5116498-82.2023.8.13.0024, movida pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, que tramita na 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG.

Belo Horizonte/MG, 25 de agosto de 2023

Carolina Nocchi Guerra

OAB/RS 127.021

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

TERMO DE JUNTADA

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Certifico e dou fé que, junto aos autos o(s) seguinte(s) documento(s): Aviso de recebimento cumprido.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica

MARCELLE LUCIENE PEREIRA DE ALMEIDA

Servidor



2589

ECT - AVISO DE RECEBIMENTO - AR		CONTRATO ESPECIAL ECT / TJMG 9912357648/2014 - DR/MG	
Agência de Postagem: Barro Preto		Número do Processo:	
Data de Postagem: 17 JUL 2023		Unidade de Destino	
Des		Carimbo	
End		Peso: 20	
Cód. 10.30.636-6, versão de 28/08/2019		AC JARDIM DO LAGO	
Remetente (Endereço para devolução do AR)		REGISTRADO URGENTE	
FÓRUM - LAFAYETTE - UNIDADE RAJA		registered priority	
Indicar abaixo o endereço para devolução		PESO (kg)	
TJMG - Fórum Lafayette		weight	
Av. Augusto de Lima, 1553 - Bairro Preto		Recebedor	
CEP: 30380-900 - Belo Horizonte/MG - Brasil		Assinatura	
TJMG - Unidade Raja Gabaglia		Doc.	
Av. Raja Gabaglia, 1753 - Bairro Luxo		Fórmula	
CEP: 30.380-900 - Belo Horizonte/MG		BN 06606258 9 BR	
Descrição do Conteúdo		Barcode	
Assinatura do Recebedor		Assinatura do Funcionário da ECT	



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

TERMO DE JUNTADA

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Certifico e dou fé que, junto aos autos o(s) seguinte(s) documento(s): Aviso de recebimento cumprido.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica

MARCELLE LUCIENE PEREIRA DE ALMEIDA

Servidor





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

TERMO DE JUNTADA

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Certifico e dou fé que, junto aos autos o(s) seguinte(s) documento(s): AR CUMPRIDO.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica

MARCELLE LUCIENE PEREIRA DE ALMEIDA

Servidor



2575

ECT - AVISO DE RECEBIMENTO - AR

CONTRATO ESPECIAL ECT / TJMG

9912357648/2014 - DR/MG

Agência de Postagem: Barro Preto

Número do Processo:

Data de Postagem:

11 2 JUL 2023

Unidade de Destino

Destinatário

Nº DO PROCESSO: 5116496-82.2023.8.13.0024

DESTINATÁRIO: LATAM AIRLINES GROUP S/A

Endereço

ENDEREÇO: Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-10 Km 09, Aeroporto Confins, CONFINS - MG - CEP: 33500-900

Carimbo

Peso:

Cidade

Remetente (Endereço para devolução de AR)

da Comarca de Belo Horizonte

Indicar abaixo o endereço para devolução

☐ TJMG - Fórum Lafayette

Av. Augusto de Lima, 1549 - Barro Preto

CEP: 30.190-002 - Belo Horizonte/MG - Brasil

TJMG - Unidade Raja Gabaglia

Av. Raja Gabaglia, 1753 - Bairro Luxem

CEP: 30.380-900 - Belo Horizonte/MG - Brasil

Descrição do Conteúdo

Assinatura do Recebedor

Assinatura do Funcionário da ECT



Cód. 10.39.636-6 - versão de 28/08/2019



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

TERMO DE JUNTADA

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Certifico e dou fé que, junto aos autos o(s) seguinte(s) documento(s): AR cumprido.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica

MARCELLE LUCIENE PEREIRA DE ALMEIDA

Servidor



3195

ECT - AVISO DE RECEBIMENTO - AR

CONTRATO ESPECIAL ECT / TJMG · 9912357648/2014 - DR/MG

Agência de Postagem: Barro Preto

Número do Processo:

Data de Postagem:

12 JUL 2023

Desti

Nº DO PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024

Ende

DESTINATÁRIO: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

Cidade

ENDEREÇO: AC Aeroporto Internacional de Guarulhos, s/n 2 andar, Rodovia Hélio Smidt, s/n Terminal de Passageiros 1 Asa A Mezanino ., Aeroporto, GUARULHOS - SP - CEP: 07190-972

Remetente (Endereço para devolução do AR)

da Comarca de Belo Horizonte

Indicar abaixo o endereço para devolução

Av. Augusto de Lima, 1549 - Barro Preto

CEP: 30.190-002 - Belo Horizonte/MG - Brasil

Av. Raja Gabaglia, 1753 - Bairro Luxer

CEP: 30.380-900 - Belo Horizonte/MG

Descrição do Conteúdo

Assinatura do Recebedor

Assinatura do Funcionário da ECT

89210360

Unidade de Destino

Carimbo

Peso: 25

Correios

REGISTRADO URGENTE

registered priority

Recebedor

Assinatura

Doc.

AR

MP

BN 06608319 5 BR

FC0910

Adilma F. Mascarenhas Santos

Assistente Administrativo I

RQ 58.409.817-3

GOL LINHAS AEREAS S A

14 JUL 2023

Cód. 10.30.636-6 versão de 28/08/2019



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

CERTIDÃO

PROCESSO: 5116498-82.2023.8.13.0024

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Certifico que juntei, em anexo, a ata de audiência digitalizada e devidamente assinada pelas partes e pelo magistrado. As partes saem intimadas do conteúdo registrado no termo de audiência.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica

MARLENE EUSTAQUIA TEIXEIRA
Usuário(a) de Audiência
Documento assinado eletronicamente



**CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
Comarca de Belo Horizonte – MG**

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

34ª VARA CÍVEL

REQUERENTE: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

PREPOSTA: ANA CRISTINA RENNÓ DE SOUZA

CPF: 043.594.647-11

ADVOGADA: LILLIAN JORGE SALGADO

OAB/MG 84.841

ADVOGADA: LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA

OAB/MG 193.135

REQUERIDO 1: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

PREPOSTA: BEATRIZ MOREIRA ALVES

CPF: 517.535.988-69

ADVOGADA: RENATA VALLILO GERADE

OAB/SP 217.383

REQUERIDO 2: LATAM AIRLINES GROUP S/A

PREPOSTA: TATIANE MARQUES DOS REIS

CPF: 337.637.308-69

ADVOGADA: CAROLINA NOCCHI GUERRA

OAB/RS 127.021

ADVOGADA: ISABELA BOSCOLO CAMARA

OAB/SP 389.625

REQUERIDO 3: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

PREPOSTA: GHIORDANA APARECIDA VENTURA MAZZANTINI

CPF: 297.525.818-62

ADVOGADO: FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO

OAB/SP 383.638

No dia 21/08/2023, às 17h, em sessão de conciliação realizada no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC/BH, sediado no Fórum de Conciliação, Mediação e Cidadania, Av. Francisco Sá, 1409, B. Gutierrez – Belo Horizonte/MG, com base na Resolução nº 125/2010 do CNJ e na Resolução nº 873/2018 do TJMG, sob a supervisão da Juíza Waleska Oliveira Moraes, presente a Conciliadora Monique Martins Castro, compareceram a preposta do requerente acompanhada de procuradoras, bem como a preposta do requerido 1 acompanhada de procuradora, a preposta do requerido 2 acompanhada de procuradoras e a preposta do requerido 3 acompanhada de procurador para a presente sessão online, que confirmaram que as devidas representações já se encontram nos autos para a conferência. A audiência se realizou por videoconferência, conforme permitido pela Portaria Conjunta 1.340/PR/2022 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Proposta a conciliação, as partes não compuseram acordo.

Determinou a Juíza de Direito que os autos fossem enviados à Vara de Origem para as providências cabíveis.

Feita a leitura da ata, as partes deram a sua anuência em relação ao seu conteúdo, ficando dispensadas as assinaturas em razão de sua realização na modalidade virtual. A presente gravação será inserida no PJE Mídias, relativamente ao processo.

Nada mais havendo, encerrou-se a sessão, do que para constar, lavrou o presente termo.

Encerramento com leitura às 17h21



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL
DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Processo n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

1. A pretensão diverge do entendimento e da regulação da ANAC, órgão com **competência legal** para a regulação do setor de aviação civil. Aplicação do Princípio da Autocontenção Judicial.
2. O Estatuto Social do Autor é **desmesuradamente genérico** e **exige mensuralidades dos consumidores** para se beneficiarem das ações ajuizadas.
3. O **baixo de número de reclamações** acostadas, em comparação com número de passageiros transportados, não demonstra a alegada insatisfação coletiva em relação à política da LATAM, que está posta há anos;
4. A **legalidade** do serviço de marcação prévia de assentos já foi reconhecida pela SENACON, DPDC, ANAC, Ministério Público e pelo próprio Judiciário, com **anulação da multa aplicada pelo Procon/SP**, o que viola o princípio da segurança jurídica.
5. O oferecimento de **serviços adicionais e opcionais** não viola o artigo 39 do CDC, de modo que **inexiste fundamento legal** para as pretensões postuladas.
6. Na marcação de assentos, quando há mais de um passageiro para uma mesma reserva, **o sistema está condicionado a alocar estes passageiros de forma conjunta**.
7. O procedimento de embarque e desembarque de PNAEs **já é efetuado de forma prioritária**, nos termos da regulação da ANAC.

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM” ou “Ré”), razão social de LATAM AIRLINES BRASIL, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Ática, n.º 673, Bairro Vila Alexandria, Município de São Paulo/SP, CEP 04.634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.012.862/0001-60, nos autos da Ação Civil Pública com Pedido Liminar em epígrafe, movida por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** (“Autor” ou “Instituto”), por seus procuradores signatários (**Doc. 01**), oferecer

CONTESTAÇÃO

nos termos dos artigos 335 e seguintes do Código de Processo Civil (“CPC”), pelos motivos de fato e de direito a seguir aduzidos.

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

I. TEMPESTIVIDADE

1. Considerando que a audiência de conciliação foi realizada em 21/08/2023, nos termos do art. 335, inciso I¹, do CPC, o prazo de 15 dias úteis para apresentação de contestação se iniciou em 22/08/2023 e se encerrará em 13/09/2023, em razão da suspensão de expediente nos dias 07/09/2023 (feriado de Independência do Brasil) e 08/09/2023 (emenda de feriado), nos termos das Portarias Conjuntas n.º 1434/PR/2023 e 1465/PR/2023 (**Doc. 02**).

2. Portanto, tempestiva esta contestação.

II. SÍNTESE DA DEMANDA E NARRAÇÃO DOS FATOS PELO AUTOR

3. O Instituto Defesa do Consumidor ajuizou a Ação Civil Pública para requerer, inclusive em sede liminar, que as companhias aéreas LATAM, GOL e AZUL cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave ao passageiro com necessidades especiais (“PNAE”), bem como que a LATAM cesse o serviço de “Embarque Premium LATAM”.

4. Além disso, o Autor requereu a condenação das Rés ao pagamento de danos morais coletivos, na altíssima cifra de R\$10 milhões cada e que fosse reconhecida 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. Ainda, pugnou que, havendo o trânsito em julgado de sentença de procedência, 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.

5. No mais, se valendo do suposto benefício concedido pelo art. 6º, inciso VIII, do CDC, seja invertido o ônus probatório, para 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”. Ao final, ainda requer a condenação das companhias aéreas ao pagamento de honorários advocatícios.

6. Como forma a justificar a pretensão, segundo o Autor, mencionados serviços violam o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”) e a não acomodação de PNAE nas primeiras

¹ Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data: I - da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição;

fileiras violaria o Estatuto da Pessoa com Deficiência, acostando ainda julgados e supostas reclamações, as quais nem sequer têm relação com o objeto da ação.

7. A liminar pleiteada foi, acertadamente, indeferida, sob o fundamento de que os elementos trazidos na Petição Inicial não evidenciam a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, além de que o deferimento do pedido acarretaria impactos (Id. 9842724218). Interposto Agravo de Instrumento, o E. TJMG também indeferiu a tutela liminar recursal, sob o mesmo fundamento.

8. A seguir, a LATAM passa a expor os fundamentos de fato e de direito que demonstram as razões pelas quais o processo deverá ser extinto sem resolução de mérito, bem como a improcedência dos pedidos do Autor.

III. PRELIMINARMENTE

III.1. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO

POR AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR

9. O interesse processual é um pressuposto de viabilidade do processamento da demanda judicial. O art. 330, do CPC prevê as hipóteses em que a petição inicial será indeferida e, dentre elas, inclui a ausência de interesse processual. No mesmo sentido, o art. 485, inciso VI, do CPC prevê a extinção da ação, sem resolução de mérito, em caso de falta de interesse processual.

10. Para a doutrina, o interesse processual *corresponde à relação de utilidade existente entre a lesão ao direito que é afirmada e o provimento judicial que é postulado*², já que “*é inútil a provocação da tutela jurisdicional se ela, em tese, não for apta a produzir a correção da lesão arguida na inicial*”³

11. Afere-se o interesse por meio das dimensões de necessidade e de utilidade da tutela jurisdicional, cuja ausência é capaz de suportar a conclusão de extinção do processo.

12. Essa demanda carece de interesse em ambos os aspectos. Somado ao fato que os serviços elencados são ou regulados desde 2013 com a Resolução da ANAC ou posto em prática há anos, da análise da Inicial, percebe-se que o Instituto se olvida que existe regramento próprio para a regulação de um setor tão complexo como o setor aéreo, desconhecendo, inclusive, as políticas das companhias aéreas rés quanto aos temas questionados na ação.

13. Nesse sentido, há pelo menos dois fatores que demonstram a ausência de interesse de agir por parte do Autor, sendo os dois autônomos e independentes entre si, de forma que qualquer um

² ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel (Coord.); MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Comentários ao código de processo civil. Volume IV (arts. 294º ao 333). Diretor Luiz Guilherme Marinoni. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. P. 467

³ GRECO FILHO, Vicente. Direito processual civil brasileiro. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 81.



deles, se acolhidos, poderão ensejar a extinção do feito sem resolução de mérito por ausência de interesse de agir.

III.1.1 A PRETENSÃO EXTRAPOLA PARA A ESFERA DE COMPETÊNCIA DAS AGÊNCIAS REGULADORAS.

14. A Constituição Federal confere à União a competência para, privativamente, legislar sobre direito aeronáutico, assim como sobre o regime de navegação aérea⁴. No exercício dessa competência legislativa exclusiva, a União Federal editou a Lei n.º 11.182/05, que criou a Agência Nacional de Aviação Civil (“ANAC”), agência que tem competência para regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária⁵, abrangendo inclusive a implementação da política da aviação civil, o estabelecimento de normas relativas à aviação civil e a regulação e fiscalização dos serviços aéreos⁶.

15. Dentre as diversas competências atribuídas à ANAC, previstas no art. 8º da Lei nº 11.182/2005, merece destaque, neste caso, a atribuição de “*regular e fiscalizar os serviços aéreos, os produtos e processos aeronáuticos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, os serviços auxiliares, a segurança da aviação civil, a facilitação do transporte aéreo, os sistemas de reservas, a movimentação de passageiros e carga (...) e as demais atividades de aviação civil*” (art. 8º, inciso X). Tem-se, então, que a ANAC foi, dentro da estrutura da Administração Pública, o órgão incumbido para dispor sobre os “serviços aéreos” e os “serviços auxiliares” no âmbito do setor aéreo.

16. Em observância à competência da agência reguladora, foram editadas (i.) a Resolução nº 400/2016 (“Resolução 400/16” – **Doc. 03**), que autoriza que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente que permita a adaptabilidade da oferta de serviços a cada consumidor, na medida da necessidade real de cada passageiro, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, e (ii.) a Resolução n.º 280/2013 (“Resolução 280/13” – **Doc. 04**) que dispõe sobre a designação de assentos e mecanismos de contenção (Seção V), além de outros procedimentos relativos à acessibilidade de PNAE, não somente no serviço de transporte aéreo como também nas instalações aeroportuárias.

17. Da análise da data em que foram editadas as Resoluções, que versam tanto sobre a cobrança de serviços adicionais, como sobre as condições de transporte aéreo aos PNAEs já resta

⁴ Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre: I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho; (...) X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial.

⁵ Art. 2º Compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

⁶ Art. 8º Cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe: X – regular e fiscalizar os serviços aéreos, os produtos e processos aeronáuticos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, os serviços auxiliares, a segurança da aviação civil, a facilitação do transporte aéreo, a habilitação de tripulantes, as emissões de poluentes e o ruído aeronáutico, os sistemas de reservas, a movimentação de passageiros e carga e as demais atividades de aviação civil.



evidenciada a inexistência de interesse de agir por parte do Autor, posto que as regras da LATAM, além de válidas e fundadas em regramento próprio da Agência reguladora, são executadas há anos de tal forma.

18. Na Resolução 400/16, dentre inúmeros assuntos, a ANAC previu especificamente a possibilidade de oferecimento, pelas companhias aéreas, dos “*serviços opcionais contratados ativamente (regra opt-in) pelo consumidor*” (art. 4º, §2º da Resolução 400/16)⁷, dentre os quais está incluída a marcação de assentos.

19. Especificamente sobre o serviço de marcação antecipada de assentos, a ANAC, no Memorando n.º 74/2022 (**Doc. 05**) salientou a legalidade da cobrança pelo serviço, reconhecendo que se trata de uma consequência do regime de livre concorrência:

18. A marcação de assento é serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do *check-in* presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros (arts. 48 e 49 da Lei nº 11.182/2005 e art. 174 da Lei nº 7.565/1986). **Não se confunde, portanto, com a obrigação de empresa de transporte aéreo alocar o PNAE a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização a depender da sua necessidade especial, cujo intuito é prover a sua acessibilidade.**

20. Na Resolução 280/13, não há nenhum artigo que obrigue que os PNAEs sejam alocados nas primeiras fileiras das aeronaves, o que por si só já demonstra a legalidade das políticas das companhias. Com relação a essa Resolução, recentemente, a Organização da Aviação Civil Internacional (“OACI”) realizou, junto à ANAC, projeto “*para el establecimiento de directrices generales y mejores prácticas para pasajeros/as con discapacidades*” (em tradução livre – “*projeto para o estabelecimento de diretrizes gerais e melhores práticas para passageiros com necessidades especiais*”), na qual a Resolução 280/13 foi posta em análise do órgão. Nas suas conclusões, a OACI entendeu que a legislação da ANAC é completa e robusta, de modo que o Brasil já garante o acesso ao transporte aéreo de forma inclusiva (**Doc. 06**):

“Constata se que **o Brasil cumpre**, de forma geral, o preceituado no Capítulo 8 do Anexo 9 Convenção de Chicago.

O Brasil possui um **conjunto normativo completo e robusto** sobre acessibilidade e assistência a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

A legislação fomenta e garante o acesso ao transporte aéreo de forma inclusiva, sem discriminação e respeitando a dignidade das pessoas.”

⁷ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 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.

21. A LATAM cumpre integralmente ambas as resoluções. O que desde já quer-se ressaltar é que (i.) a ANAC entende pela legalidade do serviço de marcação antecipada de assentos e; (ii.) já possui regulação – considerada completa e robusta – sobre a designação de assentos para PNAE.

22. O Autor, além de insurgir-se contra política que está posta pela LATAM há quase 5 anos (desde outubro de 2018), sustentada pelas normas setoriais não faz nenhuma menção às Resoluções 400/16 e 280/13, Notas Técnicas, Memorandos, Decisões expedidas pela ANAC, à regulação internacional e a todos os outros atos normativos que regem a aviação civil, como se o setor aéreo nacional fosse regido tão somente pelos interesses individuais de cada companhia aérea.

23. Ocorre que a relevante evolução normativa da legislação nacional cada vez mais privilegia a competência institucional e técnica das Agências Reguladoras, por reconhecer que a regulação, e por consequência sua alteração, acarreta relevante impacto no ambiente regulado (para o Estado, os fornecedores e o usuário).

24. A Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro (“LINDB” – Decreto Lei n.º 4.657/1942), por exemplo, impõe que toda e qualquer decisão que determine uma nova interpretação de normas regulatórias preveja *“regime de transição quando indispensável para que o novo dever ou condicionamento de direito seja cumprido de modo proporcional, equânime e eficiente e sem prejuízo aos interesses gerais”*⁸ e condiciona a realização de audiência pública para realização de atos normativos, reforçando a ideia de que, no direito brasileiro, deve haver um respeito ao estudo técnico e diálogo com a sociedade, previamente à realização de intervenção:

Art. 29. Em qualquer órgão ou Poder, a edição de atos normativos por autoridade administrativa, salvo os de mera organização interna, poderá ser precedida de consulta pública para manifestação de interessados, preferencialmente por meio eletrônico, a qual será considerada na decisão.

25. Aliado a isso, art. 18 do Decreto n.º 93.830/2019, que regulamenta o disposto nos arts. 20 a 30 da LINDB, dispõe que a edição de atos normativos por autoridades administrativas poderá ser precedida de consulta pública para manifestação dos interessados, sendo que a convocação das consultas públicas será precedida da motivação do ato administrativo. Ou seja, além de reconhecer a necessidade de edição prévia de ato administrativo – por óbvio – ainda condiciona determinadas situações à consulta pública antecedente.

26. A importância de um estudo prévio à intervenção regulatória foi claramente reforçada pelo legislador com a Lei das Agências Reguladoras (Lei n.º 13.848/2019), que trata da gestão, organização, processo decisório e controle social das agências reguladoras. A questão mais

⁸ Art. 23. A decisão administrativa, controladora ou judicial que estabelecer interpretação ou orientação nova sobre norma de conteúdo indeterminado, impondo novo dever ou novo condicionamento de direito, deverá prever regime de transição quando indispensável para que o novo dever ou condicionamento de direito seja cumprido de modo proporcional, equânime e eficiente e sem prejuízo aos interesses gerais.



relevante posta diz respeito à necessidade de realização de Análise de Impacto Regulatório para que sejam propostas alterações em atos normativos. *In verbis*:

Art. 6º A adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados serão, nos termos de regulamento, precedidas da realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo.

27. No mesmo sentido foi a Lei n.º 13.874/19 (Lei da Liberdade Econômica), que também estabeleceu, no seu art. 5º, que quaisquer edições ou alterações normativas de interesse geral deverão ser precedidas de Análise de Impacto Regulatórioº.

28. Especificamente no setor de aviação civil, as regras são, necessariamente, precedidas de profunda discussão, de modo a permitir o seu equilíbrio e a manutenção dos serviços ofertados e, mais importante, expedidas pela entidade com capacidade institucional de gerir o sistema como um todo, a ANAC. Esse ponto é extremamente relevante, tendo em vista que no setor aéreo não há a concessão pública tradicionalmente implementada, uma vez que não há licitação para operação das rotas e não se busca o equilíbrio econômico-financeiro do contrato com a Administração Pública, sendo todo o risco absorvido pelas companhias aéreas.

29. Cumpre informar, nessa linha, que no Boletim ANAC Consumidor 2022, a agência divulgou que está elaborando Análise de Impacto Regulatório sobre o tema da acessibilidade no transporte aéreo nacional¹⁰. Ou seja, já há atuação da seara administrativa competente.

30. O que se extrai de todo o exposto, é que o Estado, com o objetivo de tornar o cenário político e jurídico mais seguro, seja para atrair investimentos, seja para que os administrados consigam ter regras certas para definir a sua atividade, permitirá a participação dos interessados em determinada norma, de realizar comentários **antes** de sua edição.

31. O Autor, ao propor a ação, espera que o Poder Judiciário faça as vezes tanto de Poder Executivo, no lugar da Agência Reguladora, como de Poder Legislativo, visando a criação de regras inexistentes. Tal pretensão esbarra frontalmente na divisão de poderes estabelecida pela Constituição Federal, em seu art. 60, § 4.º, inciso III, a qual é irretocável.

32. E mais, o Autor visa criar obrigações aplicáveis apenas às três companhias aéreas que **atualmente** operam no cenário nacional, ignorando que há outras que atuam e inúmeras outras que poderão vir a atuar no Brasil, as quais não estarão vinculadas ao comando judicial aqui pretendido.

⁹ Art. 5º As propostas de edição e de alteração de atos normativos de interesse geral de agentes econômicos ou de usuários dos serviços prestados, editadas por órgão ou entidade da administração pública federal, incluídas as autarquias e as fundações públicas, serão precedidas da realização de análise de impacto regulatório, que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo para verificar a razoabilidade do seu impacto econômico.

¹⁰ https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor/boletins/2022/anual-2022



33. Certo é que essa Ação Civil Pública já nasceu apresentando uma solução precária: se a ação for considerada procedente, a AZUL, a GOL e a LATAM serão obrigadas a modificar suas políticas. No entanto, caso outras companhias aéreas iniciem suas operações no Brasil nos próximos anos, suas atividades serão regidas pelas normas do setor, até que uma nova Ação Civil Pública seja movida contra elas para exigir a alteração de suas políticas, e assim sucessivamente.

34. Destaca-se que o cenário acima representa apenas os voos domésticos, deixando de considerar a atuação de companhias aéreas internacionais no Brasil.

35. Desse modo, conclui-se que uma alteração das normas regulatórias ampliáveis ao setor aéreo somente poderá ocorrer a partir de iniciativa da ANAC, após a devida discussão com o setor e com a padronização desse marco legal para todo o território nacional. A ação, portanto, deverá ser extinta sem julgamento de mérito, em razão da inexistência de interesse de agir, por parte do Autor, nos termos do art. 485, inciso VI, do CPC.

III.1.2 APLICABILIDADE DO PRINCÍPIO DA AUTOCONTENÇÃO JUDICIAL.

35. Como visto, o setor aéreo, além de ser altamente regulado, possui autoridades de altíssimo nível técnico, capazes de regulamentar a adoção de medidas em todo território nacional, com a participação de toda a sociedade civil. Desse modo, circunstâncias como as do caso exigem que o Poder Judiciário adote postura de autocontenção, de modo a respeitar a reserva de Lei e, em especial, a competência técnica da autoridade reguladora.

36. Trata-se de tema pacífico na jurisprudência. Um dos exemplos é o julgamento da ADI nº 4923¹¹, de relatoria do Ministro Luiz Fux, em que a Suprema Corte reconheceu a necessidade de autocontenção judicial perante a adoção de medidas regulatórias, referentes a questões de complexidade eminentemente técnica:

A revisão judicial de marcos regulatórios editados pelo legislador requer uma postura de autocontenção em respeito tanto à investitura popular que caracteriza o Poder Legislativo quanto à complexidade técnica inerente aos temas a que o Poder Judiciário é chamado a analisar pela ótica estrita da validade jurídica. 2. A competência legislativa do Congresso Nacional para dispor sobre telecomunicações (CRFB, art. 22, IV) e para disciplinar os princípios constitucionais incidentes sobre a produção e a programação das emissoras de rádio e televisão (CRFB, art. 221 e art. 222, §5º) confere autoridade ao Poder Legislativo para, sponte propria, criar ou modificar marcos regulatórios setoriais, no que estão abarcados poderes para adaptar as instituições vigentes de modo a garantir a efetividade das novas regras jurídicas.

37. O mesmo entendimento foi reforçado pela decisão proferida no STF 416/AL¹²:

“ressalto que decisões judiciais não podem desconsiderar o papel institucional das agências reguladoras, a quem compete regular, por delegação legislativa e material da União, o serviço público de fornecimento de energia elétrica, dispondo sobre vedação à interrupção do serviço, modo de cobrança e pagamento dos

¹¹ STF, Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4923, Rel. Min. Luiz Fux, Tribunal Pleno, julgado em 08/11/2017, DJe 05/04/2018.

¹² STF, Suspensão de Tutela Provisória nº 416/AL, Rel. Min. Luiz Fux. Julgado em 01/02/2021.

débitos, dentre outras questões. Se assim agir, estará o Poder Judiciário substituindo-se aos gestores responsáveis pela elaboração de políticas públicas. A referida quebra de juridicidade tangencia outro requisito para a concessão dos pedidos, qual seja, o risco de grave lesão à ordem, à saúde, à segurança e à economia pública [...]” (Grifamos).

38. No mesmo sentido é o entendimento do C. STJ já reiterando em inúmeras decisões¹³, das quais destaca-se, como exemplo, a decisão proferida no Recurso Especial n.º 1874643/RJ, que rejeitou pretensão de intervenção judicial contra ato normativo da ANATEL, oportunidade em que o STJ ressaltou que, se não há ilegalidade na regulação da agência reguladora, qualquer mudança imposta pelo Judiciário nessa regulamentação estará claramente ultrapassando a competência da agência em questão:

RECURSO ESPECIAL. 1. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. (...)

1. O caso trata de ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro em desfavor de OI S/A, TIM CELULAR S/A, CLARO S/A e TELEFÔNICA BRASIL S/A, sob o argumento de que as rés teriam violado o dever de informação ao consumidor acerca da indisponibilidade de sinal em determinados lugares dos municípios de Bom Jardim/RJ e Nova Friburgo/RJ, no momento da aquisição do aparelho celular e dos serviços de telefonia móvel. A ação foi julgada parcialmente procedente pelas instâncias ordinárias.

2. Não há que se falar em negativa de prestação jurisdicional na hipótese, pois o Tribunal Fluminense analisou todas as questões submetidas à apreciação no recurso de apelação, solucionando integralmente a controvérsia.

(...)

5.1. A referida autarquia, por sua vez, no exercício de seu poder regulamentar, expediu a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, a qual, em seu art. 11, tratou expressamente sobre o tema aqui discutido, disciplinando que “a prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora”. Essa determinação, por sua vez, não afronta o dever de informação, previsto no art. 6º, inciso III, do CDC, sobretudo se levarmos em conta a amplitude de locais em que o usuário terá à sua disposição os mapas detalhados com a área de cobertura do serviço, sem contar, ainda, com o canal disponibilizado pela própria ANATEL (“Painel Cobertura Móvel”).

5.2. Não havendo qualquer vício de ilegalidade na Resolução n. 575/2011, o que nem sequer foi alegado na ação coletiva, qualquer determinação do Poder Judiciário que altere a referida norma regulamentar estará, inequivocamente, usurpando a competência (atribuição) da ANATEL.

5.3. Com efeito, tratando-se de matéria de indiscutível complexidade técnica, em que se exige certa expertise, notadamente sobre como surge a área de cobertura da telefonia móvel, além das chamadas “zonas de sombra”, deve-se adotar o princípio da deferência administrativa, observando-se a autocontenção judicial (judicial self-restraint), reduzindo-se, assim, a interferência do Poder Judiciário nas atribuições dos outros Poderes.

6. Recursos especiais das operadoras de telefonia móvel providos, para julgar improcedentes os pedidos. Prejudicado o recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ. (Resp n. 1.874.643/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/5/2022, Dje de 20/5/2022)

¹³ **“O intervencionismo judicial não pode ultrapassar o conhecimento técnico evidenciado nos devidos processos administrativos** que, amparados pelos substratos fáticos específicos, detêm alta cognição técnica. Os magistrados, apesar do vasto conhecimento na área jurídica, nem sempre são dotados de conhecimentos que o especialista em regulação de telecomunicações domina.” (STJ, AREsp 1577194/RJ, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, Dje 27/02/2020). No mesmo sentido: STJ, REsp 1.803.137/RJ, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, Dje de 6/9/2019 e STJ, REsp 1.824.995/GO, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, Dje de 5/9/2019.

39. É dizer: *a priori*, independentemente das razões de mérito, é inafastável a impossibilidade de que qualquer regulação sobre a matéria se dê de forma pontual e individualizada, afetando apenas as três companhias aéreas atuantes no setor aéreo doméstico, sem que haja uma medida única e coletiva com todos os envolvidos.

40. Ainda, há a necessidade de estudo técnico e de viabilidade quanto às regras que o Autor intenta impor, o qual evidentemente levaria a conclusão de impossibilidade das medidas. Portanto, também por tais razões, falta ao Autor o interesse de agir para prosseguir o objeto da demanda.

III.2. ILEGITIMIDADE ATIVA

41. No tocante à LATAM, o Autor propôs a ação visando à defesa coletiva de dois tipos de interesses: (i.) interesse de consumidores de não contratarem o serviço de marcação de assentos ou embarque premium da LATAM e (ii.) interesses de pessoas com deficiência de serem acomodados nas primeiras fileiras da aeronave.

42. A regra da legitimidade inserta no art. 6.º do CPC determina que só poderá pleitear em juízo um direito próprio aquele que se afirmar titular desse direito. Dada a dificuldade de defesa de alguns direitos pertencentes à coletividade, os direitos transindividuais, confere-se legitimidade a órgãos e entidades, em caráter excepcional, em regime de substituição processual.

43. A legitimidade das associações para ajuizamento de Ações Cíveis Públicas está prevista no art. 82, inciso IV do CDC¹⁴, e no art. 5º, inciso V, da Lei da Ação Cível Pública¹⁵. Em ambos os dispositivos legais, o legislador exige que a associação inclua em seus fins institucionais a defesa dos interesses que procura defender.

44. Mesmo que associações pudessem ter a atribuição de defender interesses coletivos em juízo, isso não significa que qualquer associação é legítima para a propositura de qualquer demanda coletiva¹⁶. A simples constatação da pertinência *abstrata* a um rol de legitimados à propositura de ação coletiva ou a simples legitimidade *abstrata* prevista em lei **é apenas um**

¹⁴ Artigo 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e **que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código**, dispensada a autorização assemblear.

¹⁵ Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

V - a associação que, concomitantemente:

b) **inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, aos direitos de grupos raciais, étnicos ou religiosos ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.**

¹⁶ MOREIRA, Egon Bockmann; *et al. Comentários à Lei da Ação Cível Pública*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, RL-1.6.

ponto de partida, cabendo sua ratificação frente às circunstâncias do caso concreto e frente às funções institucionais daquele possível legitimado no plano abstrato¹⁷.

45. *In casu*, a ilegitimidade ativa do Instituto decorre de, pelo menos, três motivos:

46. **EM PRIMEIRO LUGAR**, o C. STJ entende que, para fins de exame da legitimidade ativa, o estatuto de associações civis não pode ser desmesuradamente genérico, sob pena de se permitir “a montagem de associações de gaveta, que não floresçam da sociedade civil, apenas para poder litigar em todos os campos” em busca de “indenizações com somatório milionário”¹⁸.

47. Com efeito, a necessidade de uma associação civil ter finalidades institucionais compatíveis com a defesa dos interesses que pretenda tutelar em juízo não significa que essa finalidade possa ser desarrazoada, sob pena de se admitir a criação de uma associação para a defesa de qualquer interesse¹⁹.

48. O Instituto Defesa Coletiva, em seu Estatuto, se coloca como agente capaz de representar os mais diversos direitos, de diferentes coletividades, sem previsão específica de um grupo singular. Veja-se:

¹⁷ “A análise da legitimação coletiva (e, por consequência, da representação adequada) dar-se-ia em duas fases. Primeiramente, verifica-se se há autorização legal para que determinado ente possa substituir os titulares coletivos do direito afirmado e conduzir o processo coletivo. A seguir, o juiz faz o controle *in concreto* da adequação da legitimidade para aferir, sempre motivadamente, se estão presentes os elementos que asseguram a **representatividade adequada dos direitos em tela**. A necessidade de controle judicial da adequação do legitimado coletivo decorre da aplicação da cláusula do devido processo legal à tutela jurisdicional coletiva. Nem mesmo o Ministério Público poderia ser considerado um legitimado coletivo universal, pois também em relação à sua atuação se imporia o controle jurisdicional da sua legitimidade”. In: DIDIER Jr., Fredie; ZANETTI Jr., Hermes. *Curso de Direito Processual Civil*, v.4 – Processo Coletivo. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2010, p. 212-213.

¹⁸ “Ademais, o outro fundamento autônomo adotado pela Corte de origem para não reconhecer a legitimação ad causam da demandante, anotando que o estatuto da associação, ora recorrente, é desmesuradamente genérico, possuindo “referência genérica a tudo: meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, e é uma repetição do teor do art. 5º, inciso II, da Lei 7.347/85” tem respaldo em precedente do STJ, assentando que as associações civis necessitam ter finalidades institucionais compatíveis com a defesa do interesse transindividual que pretendam tutelar em juízo. Embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, “não pode ser, entretanto, desarrazoada, sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado”. (AgRg no REsp 901.936/RJ, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 16/10/2008, DJe 16/03/2009) 7. Recurso especial não provido. (REsp 1213614/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 01/10/2015, DJe 26/10/2015)”

¹⁹ “As associações necessitam, portanto, ter finalidades institucionais compatíveis com a defesa do interesse transindividual que pretendem tutelar em juízo. Entretanto, essa finalidade pode ser razoavelmente genérica; não é preciso que uma associação civil seja constituída para defender em juízo especificamente aquele exato interesse controvertido na hipótese concreta. Em outras palavras, de forma correta, já se entendeu, p. ex., que uma associação que tenha por finalidade a defesa do consumidor pode propor ação coletiva em favor de participantes que tenham desistido de consórcio de veículos, não se exigindo que tenha sido instituída para a defesa específica de interesses de consorciados de veículos, desistentes ou inadimplentes. **Essa generalidade não pode ser, entretanto, desarrazoada, sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a representatividade adequada do grupo lesado**”. In: MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 28 ed. São Paulo: Saraiva, 2015, pp. 357-358.

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;

49. Assim, tem-se que o Estatuto Social do Instituto é *desmesuradamente genérico*, possuindo *referência genérica a tudo*: economia popular, ordem econômica, meio ambiente, garantias e direitos fundamentais da cidadania. Ou seja, quer parecer que o instituto foi criado para a defesa de qualquer direito, o que não é aceito pelo C. STJ:

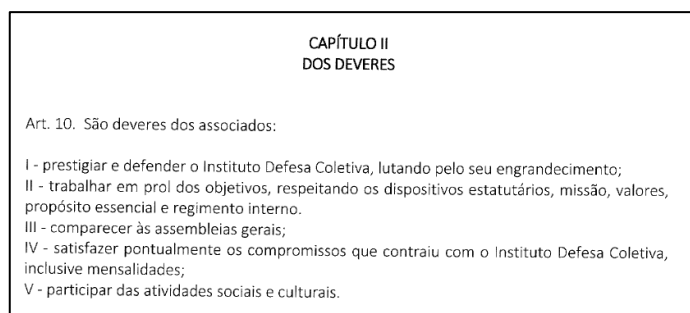
PROCESSUAL CIVIL E CONSTITUCIONAL. RECURSO ORDINÁRIO. MANDADO DE SEGURANÇA COLETIVO EXTINTO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. ART. 105, II, B, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. CABIMENTO. PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO. OFENSA AO ART. 6º DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. INOCORRÊNCIA. CARÁTER INSANÁVEL DE VÍCIO PROCESSUAL. PROIBIÇÃO DE DECISÃO SURPRESA. ARTS. 9º E 10 DO CPC/2015. TRANSCURSO IN ALBIS DO PRAZO FIXADO PARA MANIFESTAÇÃO. AUSÊNCIA DE NULIDADE. LEGITIMIDADE ATIVA DE ASSOCIAÇÕES PARA IMPETRAÇÃO DE AÇÃO MANDAMENTAL COLETIVA. ART. 5º, LXX, B, DO TEXTO FUNDAMENTAL. INSTITUIÇÃO REGULAR E FUNCIONAMENTO HÁ PELO MENOS 01 (UM) ANO. ATUAÇÃO EM DEFESA DOS INTERESSES DOS ASSOCIADOS. CRITÉRIOS PRIMA FACIE QUE NÃO OBSTAM O CONTROLE JUDICIAL NO CASO CONCRETO. INVIABILIDADE DE PROPOSITURA DO WRIT POR ENTIDADE ASSOCIATIVA CUJOS OBJETIVOS SOCIAIS SÃO EXCESSIVAMENTE GENÉRICOS. RECURSO IMPROVIDO

(...) V – Conquanto o art. 5º, LXX, b, da Constituição da República estabeleça, prima facie, os requisitos mínimos a serem preenchidos por entidades associativas para a impetração de writ coletivo – quais sejam, a regular instituição, o funcionamento há pelo menos 01 (um) ano e, ainda, a atuação em defesa dos interesses dos respectivos membros ou associados –, **não há óbice ao controle judicial substantivo acerca da legitimidade ativa de tais entidades, notadamente quando constatada a desvirtuação de sua personalidade jurídica ou o aspecto genérico dos respectivos objetivos sociais**. Precedente do Supremo Tribunal Federal. VI – Caso em que **as disposições estatutárias são excessivamente abrangentes, abarcando atuação da entidade em oposição a quaisquer ações estatais contrárias à ordem constitucional e aos princípios da Administração Pública, ou, ainda, o patrocínio de iniciativas voltadas a promover ganhos de eficiência quanto às receitas e despesas públicas**, inviabilizando, por conseguinte, o reconhecimento da legitimidade ativa para a impetração do mandamus coletivo. VII – Recurso improvido. (STJ, Recurso em Mandado de Segurança nº 60.346/AP, Rel. Min. Regina Helena Costa, j. 13/06/2023)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ASSOCIAÇÃO. ESTATUTO SOCIAL DEMASIADAMENTE GENÉRICO. ACÓRDÃO CONSONANTE COM ENTENDIMENTO DO STJ. SÚMULA 83 DO STJ. FATO NOVO. MATÉRIA NÃO ANALISADA POR ESTA CORTE SUPERIOR. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. As associações devem demonstrar, para ajuizamento válido de ações civis públicas, a pertinência temática entre suas finalidades institucionais e o objeto da demanda coletiva, entre outros requisitos. Considera-se que, **“embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, não pode ser, entretanto, desarrazoada, sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado”** (AgRg no Resp 901.936/RJ, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 16/10/2008, DJe de 16/03/2009). 2. Acórdão recorrido em especial que se harmoniza com o entendimento jurisprudencial acerca da ausência de legitimidade ativa em razão da amplitude demasiada das finalidades

institucionais da associação (Súmula 83 do STJ). 3. A modificação do entendimento acerca da ausência de representatividade adequada, no caso dos autos, demandaria a interpretação de cláusula estatutária e o reexame de fatos e provas, o que, em regra, é obstado na estreita via do recurso especial (Súmulas 5 e 7, ambas do STJ). 4. “Não é possível a alegação de fato novo exclusivamente em sede de recurso especial por carecer o tema do requisito indispensável de prequestionamento e importar, em última análise, em supressão de instância” (AgRg no AREsp 595.361/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/06/2015, Dje de 06/08/2015). 5. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ, AgInt nos Edcl no AREsp nº 1264317/DF, Rel. Min. Raul Araújo, j. 13/03/2023).

50. **EM SEGUNDO LUGAR**, além de possuir *finalidades genéricas*, a associação exige mensalidades dos consumidores para se beneficiarem das pretensões postuladas em ações por ele movidas. Conforme se extrai do Estatuto Social do Autor, são deveres dos associados “*satisfazer pontualmente os compromissos que contraiu com o Instituto Defesa Coletiva, inclusive mensalidades*”:



51. O Estatuto deixa claro ainda que as mensalidades ou anuidades dos associados fazem parte da receita da associação, nos termos de seu art. 54.

52. O uso da Ação Civil Pública para angariar associados é totalmente indevido. Pode caracterizar verdadeiro uso do processo para conseguir objetivo ilegal, comportamento que configuraria litigância de má-fé (art. 80, III, CPC), demandando inclusive apuração pelo Ministério Público.

53. Além disso, se o Autor demanda a associação dos consumidores, para que recebam eventuais indenizações decorrentes das ações por ela movidas, isso significa que o Autor não atua como substituto processual, mas sim como mero representante processual dos seus associados, o que pressupõe a autorização expressa de seus associados para a propositura de demandas coletivas.

54. O art. 5.º, inciso V, da Lei n.º 7.347/85 e os arts. 81, parágrafo único, e 82, inciso IV, do CDC devem ser interpretados a partir do art. 5.º, inciso XXI, da CF, com o que se alcança a norma de que **as associações somente têm condições de mover Ação Coletiva em favor de seus associados, não tendo legitimidade extraordinária (substituição processual) para ação civil pública.**

55. Ao julgar o RE nº 573.232/SC, sob o regime de repercussão geral, o STF firmou justamente esse entendimento de que é necessária autorização expressa da assembleia para a propositura da ação ordinária de caráter coletivo por associação em defesa de seus filiados, prevalecendo, por maioria, que a autorização estatutária conferida à associação não é suficiente para legitimar a sua atuação em juízo na defesa de seus associados, sendo indispensável a declaração expressa, manifestada por assembleia geral da entidade ou por cada associado:

REPRESENTAÇÃO – ASSOCIADOS – ARTIGO 5º, INCISO XXI, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ALCANCE. O disposto no artigo 5º, inciso XXI, da Carta da República encerra representação específica, não alcançando previsão genérica do estatuto da associação a revelar a defesa dos interesses dos associados. TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL – ASSOCIAÇÃO – BENEFICIÁRIOS. As balizas subjetivas do título judicial, formalizado em ação proposta por associação, é definida pela representação no processo de conhecimento, presente a autorização expressa dos associados e a lista destes juntada à inicial. (STF. RE nº 573.232/SC. Plenário. Min. Rel. Ricardo Lewandowski. Min. p/ acórdão Marco Aurélio Mello. Julgamento em 14/05/2014 – grifou-se)

EMENTA DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECURSO EXTRAORDINÁRIO INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DO CPC/2015. ACÃO COLETIVA. ASSOCIAÇÃO. REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL. NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO EXPRESSA. CONSONÂNCIA DA DECISÃO RECORRIDA COM A JURISPRUDÊNCIA CRISTALIZADA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. REGULARIZAÇÃO DA AUTORIZAÇÃO. EMENDA DA INICIAL. ART. 284 DO CPC/1973. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. RECURSO EXTRAORDINÁRIO QUE NÃO MERECE TRÂNSITO. REELABORAÇÃO DA MOLDURA FÁTICA. PROCEDIMENTO VEDADO NA INSTÂNCIA EXTRAORDINÁRIA. AGRAVO MANEJADO SOB A VIGÊNCIA DO CPC/2015. 1. O entendimento da Corte de origem, nos moldes do assinalado na decisão agravada, não diverge da jurisprudência firmada no Supremo Tribunal Federal. Compreensão diversa demandaria a reelaboração da moldura fática delineada no acórdão de origem, a tornar oblíqua e reflexa eventual ofensa à Constituição, insuscetível, como tal, de viabilizar o conhecimento do recurso extraordinário. 2. As razões do agravo interno não se mostram aptas a infirmar os fundamentos que lastrearam a decisão agravada. 3. Agravo interno conhecido e não provido. (RE 1069919/DF, Rel. Ministra Rosa Weber, 1º Turma, J. em 23/08/2019, Dje 03/09/2019 – grifou-se)

RECURSO EXTRAORDINÁRIO – SENTENÇA PROFERIDA EM ACÃO COLETIVA – BENEFICIÁRIOS – ASSOCIAÇÃO – REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL (CF, ART. 5º, XXI) – MATÉRIA CUJA REPERCUSSÃO GERAL FOI RECONHECIDA NO JULGAMENTO DO RE 573.232/SC – SUCUMBÊNCIA RECURSAL (CPC, ART. 85, § 11) – NÃO DECRETAÇÃO, NO CASO, ANTE A AUSÊNCIA DE CONDENAÇÃO EM VERBA HONORÁRIA NA ORIGEM – AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (AgRg no RE nº 953.923/DF, Rel. Ministro Celso de Mello, 2ª Turma, julgado em 23/08/2019, Dje 03/09/2019 – grifou-se)

56. EM TERCEIRO LUGAR, não se pode concluir que as pretensões do Autor sejam do interesse de toda uma coletividade que utiliza o transporte aéreo ou que tenha a relevância necessária para o ajuizamento de uma Ação Civil Pública.

57. Além de o Autor não ter realizado uma curadoria de reclamações e julgados específicos quanto ao objeto da ação, a LATAM transporta milhares de passageiros todos os dias, sendo certo que o baixo número de reclamações apresentadas pelo Autor para instruir a sua Petição Inicial não demonstra nenhum interesse coletivo de relevância social suficiente para a propositura de Ação Civil Pública, até mesmo porque a política da LATAM está posta há quase 5 anos, tendo a companhia sempre cumprido integralmente as regras setoriais.

58. Ora, o único respaldo trazido para as alegações do Autor são reclamações realizadas em face de três companhias aéreas diferentes, de grande atuação no território nacional – milhares passageiros transportados diariamente –, em um lapso temporal de vários anos acrescendo inclusive reclamações realizadas em relação a procedimentos de sites terceiros e outras que não têm relação com o objeto da ação. As reclamações, ainda, têm como objeto questões individuais, patrimoniais e identificáveis, de modo que os passageiros que eventualmente se sentiram lesados, poderão ter acesso às ferramentas de resolução de demandas extrajudiciais ou acionar o Poder Judiciário.

59. A concepção de que pretensões voltadas à proteção de direitos de consumidores, por si só, possuem relevância social vem sendo, cada vez mais, afastada pela jurisprudência, destacando-se os seguintes julgados:

“este Tribunal Superior possui jurisprudência firmada no sentido de ser cabível a tutela coletiva de direitos individuais homogêneos, mesmo de natureza disponível, **quando a lesão a tais direitos, visualizada em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, transcender a esfera de interesses puramente particulares, passando a comprometer relevantes interesses sociais.**” (AgInt no AREsp: 1323726 GO 2018/0169090-1, TERCEIRA TURMA, Dje 18/12/2020)

“O Ministério Público detém legitimidade ativa para a propositura de ações civis públicas, visando à tutela de direitos individuais homogêneos, mesmo que disponíveis e divisíveis, **quando socialmente relevante o bem jurídico cuja proteção é intentada** (AREsp: 1325652 RJ 2018/0172804-1, PRIMEIRA TURMA, Dje 11/11/2022).”

“A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o Ministério Público possui legitimidade para propor Ação Civil Pública voltada à defesa de direitos individuais homogêneos, ainda que disponíveis e divisíveis, **mas somente quando presente relevância social objetiva do bem jurídico tutelado.** (AgInt no AREsp: 2028899 RS 2021/0370228-5, QUARTA TURMA, Dje 27/04/2022)”

“**O promovente da ação civil pública deve demonstrar que diversos sujeitos, e não apenas um ou dois, estão sendo possivelmente lesados pelo fato de origem comum, sob pena de não ficar caracterizada a homogeneidade do interesse individual a ser protegido.** (STJ, Resp n. 823.063/PR, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª T., Dje 22/02/2012)

“**não se vislumbra relevância social nos interesses defendidos, na medida em que a ação civil pública intentada teve início em virtude da insurgência de um consumidor quanto às taxas cobradas em razão da desistência da compra de bilhete aéreo, o que significa dizer que o direito lesionado pertence à pessoa certa e determinada, isto é, diz com a defesa de direito individual homogêneo, sem demonstração de relevância social.** Ilegitimidade ativa do Parquet reconhecida. 3. Agravo regimental desprovido.” (STJ, AgRg no Resp nº 1298448, Min Rel. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, Dje: 22/06/2016).

60. A doutrina também vem produzindo entendimentos de extrema relevância quanto à questão:

Em terceiro lugar, admitir que, em tese, a defesa de interesses individuais homogêneos possa ter – e a cotio tem mesmo – relevante valor social, **não significa, porém, e de forma necessária, admitir que todo interesse individual homogêneo tenha conotação social, só porque o CDC firmou uma presunção,** ou seja, o caráter de ordem pública e interesse social nas relações de consumo. Fosse assim, e bastaria que a lei ordinária presumisse de forma absoluta a existência de um interesse social para, só com isso, obrigar à sua defesa pelo Ministério Público.

(...)

Assim, se a defesa de interesse coletivo ou individual homogêneo **convier à coletividade como um todo, deve o Ministério Público assumir sua tutela**. Mas, **nos casos de interesses de pequenos grupos, sem características de indisponibilidade ou sem suficiente expressão ou abrangência social, não se justificará a iniciativa ou a intervenção do Ministério Público**.²⁰

Assim, a afirmação da doutrina de que, ‘quando a lei confere legitimidade de agir ao Ministério Público, presume-lhe o interesse de agir’, deve ser lida com muito cuidado. Essa presunção é em abstrato e **dependerá sempre de apuração, em cada caso concreto, da real existência do interesse de agir, especialmente no aspecto da necessidade**. Como demonstrado adiante, situações concretas podem demonstrar que o resultado desejado pode ser alcançado sem a utilização do processo. Assim, **eventual presunção absoluta do interesse de agir geraria o risco de uma hipertrofia da ação civil pública, precisamente em virtude de seu uso generalizado e indiscriminado**.²¹

O próprio Ministério Público, entretanto, deve permanecer atento para não promover ações coletivas que tutelem interesses genuinamente privados sem qualquer relevância social, **sob pena de amesquinamento de relevância institucional do Parquet. Poder-se-ia mesmo dizer que, em casos que tais, o MP não teria interesse de agir**.²²

61. Diante de todo o exposto, requer-se o reconhecimento da ilegitimidade ativa do Autor para a propositura da ação, nos termos do art. 485, inciso VI, do CPC.

III.3. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA LATAM

62. Dentro da estrutura da Administração Pública, incumbiu-se à ANAC a regulamentação e fiscalização da aviação civil no Brasil, de modo que a ANAC possui altíssimo nível técnico, capaz de regulamentar a adoção de medidas em todo território nacional, com a participação de toda a sociedade civil, inclusive por meio de audiências públicas.

63. Ainda, a atividade da LATAM segue tal regulação de maneira precisa e literal, e, obviamente, caso a ANAC venha a alterar a regulamentação, a companhia realizará as adequações necessárias, sob pena da imposição de penalidades por parte da agência reguladora.

64. O que o Autor pretende é que o entendimento e a regulação da ANAC sejam desconsiderados, para a criação de novas regras quanto aos serviços que poderão ser oferecidos pelas companhias aéreas e a disposição de assentos nas aeronaves.

65. Veja-se, então, que a pretensão do Autor deveria ser voltada contra a ANAC, requerendo a criação de novas regra para o setor, sendo certo que essas regras seriam vinculantes aos agentes que atuam no setor aéreo. O que não se mostra cabível, contudo, é a argumentação circular apresentada pelo Autor, no sentido de (i.) requerer a criação de normas inexistentes no

²⁰ MAZZILLI, Hugo Nigro. **A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo**: meio ambiente, consumidor, patrimônio público e outros interesses. 20ª edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2007, p. 169- 170.

²¹ DINAMARCO, Pedro da Silva. *Ação Civil Pública*, São Paulo: Saraiva, 2001, p. 286-287.

²² GIDI, Antonio. *Legitimidade Para Agir Em Ações Coletivas*. Doutrinas Essenciais de Processo Civil, vol. 9, p. 285 - 305, 201, p. 6.



setor e (ii.) desde já condenar a LATAM e as demais companhias rés pelo descumprimento dessas regras – que nem sequer existem.

66. Ora, a criação de novas regras da aviação comercial brasileira em nada se relaciona com as atividades da LATAM, que apenas segue, à risca, a regulação da ANAC, e não possui nenhuma competência normativa ou regulatória. Daí porque evidente a ilegitimidade passiva da Ré.

67. Por tais motivos, cristalino está que a LATAM deverá ser excluída do polo passivo.

III.4. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO COM A ANAC E INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA DO JUÍZO ESTADUAL PARA JULGAR A AÇÃO

68. A Ação Civil Pública discute fundamentalmente a aplicabilidade de normas da competência regulatória da ANAC. Sendo assim, é essencial a presença da ANAC, especialmente porque, como já referido, o tema da Resolução 280/13 está em discussão na agência.

69. Segundo o art. 21, inciso XII, alínea “c”, da CF²³, compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de navegação aérea. E, segundo o art. 22, incisos I e X, da CF²⁴, compete privativamente à União legislar sobre direito aeronáutico, assim como sobre o regime da navegação aérea.

70. Dessa forma, considerando que (i.) a ANAC é o órgão (autarquia) do Poder Executivo competente para legislar e fiscalizar a aviação civil, e (ii.) o Autor visa discutir a legalidade e a aplicação de regulações da ANAC – especificamente, a Resolução 400/16 e a Resolução 280/13 –, resta claro que qualquer decisão a ser proferida nos autos interfere diretamente nas esferas de regulação e fiscalização da ANAC, razão pela qual se faz obrigatória a presença da agência no processo como litisconsorte passiva necessária, nos termos do art. 114 do CPC²⁵.

71. Consequentemente, resta evidente a incompetência absoluta do Juízo Estadual para julgar a ação, uma vez que compete à Justiça Federal a análise e o julgamento de ações em que conste com ré uma entidade autárquica – a ANAC –, conforme estabelece o art. 109, inciso I, da CF:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:

I – as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;

²³ Art. 21. Compete à União:

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

c) a navegação aérea, aeroespacial e a infra-estrutura aeroportuária;

²⁴ Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;

X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;

²⁵ Art. 114. O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes.



72. Por todo o exposto, diante do litisconsórcio passivo necessário da ANAC, resta configurada a incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar a presente ação.

III.5. IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA

73. O comportamento aventureiro adotado pelo Autor também se revela pelo astronômico valor dado à causa, que, tal como lançado (trinta milhões de reais – R\$ 30.000.000) afigura-se exorbitante, desproporcional e desarrazoado, sendo necessária sua mitigação, inclusive na linha do entendimento do STJ e do TJMG²⁶.

74. Não só *exorbitante*, a quantia é completamente *aleatória*. Não foi apresentado nenhum elemento que justifique a fixação do pedido de danos morais em R\$ 30 milhões. Com efeito, o único aspecto racional que decorre do valor atribuído à causa é a motivação puramente econômica do Autor, que, dentre os pedidos, convenientemente incluiu o pagamento em seu favor de “*honorários advocatícios à base de 20% sobre o valor da causa e demais cominações legais*” (Num. 9822831614, Pág. 36).

75. A indicação do milionário valor da causa apenas revela, portanto, a real intenção por trás da propositura desta ação: a possibilidade de auferir ganhos indevidos com a eventual fixação de honorários sucumbenciais no teto legal.

76. Já em contraponto, a aventura judicial não impõe nenhum risco em desfavor do Instituto: foi postulada a prerrogativa da *ampla isenção* de recolhimento de custas processuais, a teor dos arts. 87, do CDC, e 18, da Lei da Ação Civil Pública. Ao que parece, a prerrogativa é utilizada pelo Autor como ferramenta para atribuir cifras milionárias às ações ajuizadas, sem precisar recolher custas ou incorrer em risco de honorários (*salvo comprovada má-fé*), representando o judiciário, ao final, uma verdadeira loteria.

77. Com efeito, está escancarado o mau uso que faz o Autor de suas prerrogativas, desvirtuando sua atuação para obter satisfação econômica, o que se confirma da simples leitura das alegações e pedidos iniciais, repletos de subjetivismos e imputações genéricas, completamente afastada da objetividade necessária à prestação jurisdicional. Como se sabe,

²⁶ AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COBRANÇA ILEGAL DE ENCARGOS EM CONTRATOS DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS. VALOR DA CAUSA. EXCEPCIONALIDADE DO CASO QUE AUTORIZA SUA REVISÃO. RECURSO PROVIDO. 1. Segundo a jurisprudência desta Corte, o valor da causa, **inclusive nas ações coletivas**, deve corresponder ao proveito econômico perseguido com a demanda, não se admitindo, em regra, aferir a adequação do valor que lhe foi atribuído pelas instâncias ordinárias, ante o óbice da Súmula 7 deste Tribunal. (...) 3. **A fixação do valor da causa, na hipótese, ainda que de forma estimativa, em R\$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais), distancia-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser admitida a sua redução.** 4. Agravo regimental provido. (STJ, AgRg no AREsp N° 744.900/DF, 3ª Turma, Min. Rel. Marco Aurélio Bellizze, j. 22/09/2016). APELAÇÃO CÍVEL. IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA. ACOLHIMENTO. (...) PERCENTUAL EXORBITANTE. ONEROSIDADE EXCESSIVA. READEQUAÇÃO DA CLÁUSULA. TARIFA DE CADASTRO. LEGITIMIDADE DA COBRANÇA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (...) IV - **Evidenciado que a atribuição do valor da causa ocorreu de forma aleatória, destoando do proveito econômico pretendido, deve ser acolhida a impugnação apresentada pela parte ré.** (...) (TJMG, Apelação Cível 1.0000.21.269031-7/001, 20ª Câmara Cível, Des. Rel. Vicente de Oliveira Silva, j. 05/10/2022)

admite-se a incidência do art. 80, I, II, V e VI, CPC²⁷, impondo-se sanção processual à associação sucumbente quando constatada a sua má-fé, notadamente quando se trata de Ação Civil Pública desacompanhada de um mínimo de lastro probatório e com evidente interesse econômico.

78. Por essa razão é que, além de ser atribuído à causa o valor de alçada vigente, deve ser reconhecida a litigância de má-fé do Instituto, pela conduta temerária e irresponsável ao atribuir cifra milionária à ação, apresentando alegações superficiais, genéricas e carentes de substrato probatório, tudo com a verdadeira intenção de obter valores desproporcionais a título de honorários sucumbenciais em caso de procedência de algum ou todos os seus pedidos.

III.6. NECESSIDADE DE REVOGAÇÃO DA GRATUIDADE DE JUSTIÇA CONCEDIDA

36. É necessária a revogação do benefício da justiça gratuita concedido ao Autor.

79. A jurisprudência dos Tribunais pátrios, inclusive do TJMG, entende que a isenção de custas prevista no art. 18 da Lei de Ação Civil Pública não se aplica na defesa de interesses individuais homogêneos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO COLETIVA - DEFESA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS - SINDICATO - ISENÇÃO DE CUSTAS - ART. 87 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E ART. 18 DA LEI Nº 7.347/85 - INAPLICABILIDADE - PRECEDENTE DO STJ - RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A isenção de custas e despesas processuais, prevista no art. 87, do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se apenas às ações coletivas que defendem os direitos atinentes às relações de consumo. 2. Consoante precedente do STJ, o âmbito de incidência do art. 18 da Lei nº 7.347/85 é a ação civil pública, que não se confunde com a ação coletiva de cobrança. 3. **Considerando que a ação coletiva originária visa a defesa de interesses individuais homogêneos, não se aplica a isenção prevista no art. 87 do CDC** e art. 18, da Lei nº 7.347/85, razão pela qual não há como acolher a pretensão recursal. 4. Recurso não provido. (TJMG, AI 1992656-62.2021.8.13.0000, Rel. Des. Raimundo Messias Júnior, j. 28/10/2022)

80. No presente caso, tem-se que, mesmo que decorrentes de origem comum, os alegados direitos coletivos a serem tutelados são **divisíveis**. Ora, caso a ação fosse, erroneamente, julgada procedente, nem toda a coletividade de consumidores brasileiros receberia a mesma tutela jurisdicional. Explica-se: alguns consumidores adquiriram o serviço de marcação de assentos, outros consumidores adquiriram o serviço de embarque prioritário, outros consumidores adquiram tais serviços mais de uma vez. Mais: alguns consumidores são deficientes físicos, outros não. Além disso, a maioria dos consumidores da LATAM não se sente prejudicado pelos serviços questionados pelo Autor, fato que ressaí do baixo número de reclamações existentes acerca da política da LATAM, que, salienta-se, está posta desde 2018.

²⁷ Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que:

I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;

II - alterar a verdade dos fatos;

V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;

VI - provocar incidente manifestamente infundado;

81. Ou seja, a questão não seria resolvida de maneira uniforme para todo um grupo.

82. Por tais razões, falta o caráter transindividual referente aos direitos “metaindividuais, supraindividuais, pertencentes a uma coletividade”²⁸, a exemplo do que ocorre com os direitos difusos e com os direitos coletivos *stricto sensu*. Assim, trata-se, em verdade, da defesa de interesses individuais homogêneos, motivo pelo qual o Autor não faz jus ao benefício da isenção de custas.

IV. MÉRITO: IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO EM RELAÇÃO À LATAM

83. Ainda que superadas as preliminares, o que se admite apenas para argumentar, é imprescindível ressaltar que, no mérito, melhor sorte não assiste o Autor. Isso, porque, o Autor não conseguiu demonstrar que houve ato ilícito por parte da LATAM e tampouco que ocorreram danos aos consumidores. É o que se passa a demonstrar.

IV. 1. REGIME DA LIBERDADE TARIFÁRIA.

POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DE SERVIÇOS ADICIONAIS

84. Antes da implementação do Regime de Liberdade Tarifária, as empresas aéreas não detinham liberdade para fixar suas tarifas. Entre as décadas de 1960 e 1990, os preços eram fixados pelo Governo Federal. As companhias aéreas não detinham liberdade para escolher quais linhas operar, bem como eram impostas barreiras para o ingresso de novas companhias no mercado. Havia, portanto, um absoluto controle da atividade pelo Governo.

85. A partir de 1990, iniciou-se um processo de liberalização do transporte aéreo no Brasil, com a implementação do sistema de bandas tarifárias. Nesse sistema, a autoridade reguladora – à época, o Departamento de Aviação Civil (“DAC”) – estabelecia o preço mínimo e máximo das tarifas, deixando livre a variação entre esses limites pelas empresas. O que se via na prática, contudo, ainda eram elevadas tarifas, o que impedia um maior acesso pela população.

86. Em continuação ao processo de liberalização, a partir de 2001²⁹, foi implementado o Regime de Liberdade Tarifária, que consiste na permissão garantida à companhia aérea para que estabeleça o valor da remuneração a ser cobrada aos usuários, de acordo com suas estratégias empresariais. O objetivo, com isso, era desenvolver e popularizar, com segurança, o mercado da Aviação Civil, permitindo o acesso de maior parte da população.

87. Em 2005, a União Federal editou a Lei n.º 11.182/05, que, além de criar a ANAC, consagrou expressa e legalmente o Regime de Liberdade Tarifária, no art. 49, que previa:

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime da liberdade tarifária.

²⁸ Fredie DIDIER JR. e Hermes ZANETI JR., *Curso de direito processual civil*, v. 4: Processo coletivo. 8.ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 78.

²⁹ Conforme o art. 1.º da Portaria n.º 248/2001 do Ministério da Fazenda, “Ficam liberadas as tarifas aéreas de passageiros, de transporte de carga e de malote postal, praticadas pelas empresas de transporte aéreo doméstico em todo o território nacional”.



§ 1º No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.

88. Em 2021, a Medida Provisória nº 1.089, convertida na Lei nº 14.368/2022, revogou o §1º, bem como alterou a terminologia do *caput* do art. 49, consolidando o esforço legislativo para afastamento da intervenção pública no setor aéreo comercial. O art. 49 da Lei n.º 11.182/2005 passou, então, a vigorar da seguinte forma:

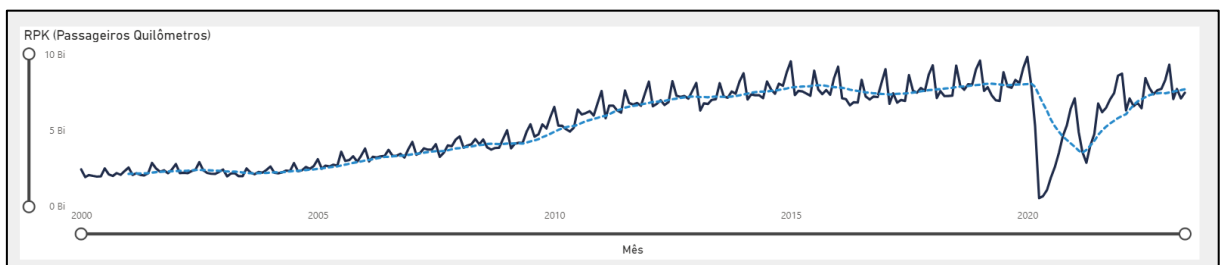
Art. 49. Na prestação de serviços aéreos, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

§ 1º A autoridade de aviação civil poderá exigir dos prestadores de serviços aéreos que lhe comuniquem os preços praticados, conforme regulamentação específica.

89. A Lei n.º 14.368/2022 também revogou o art. 180 do Código Brasileiro de Aeronáutica (“CBA”) que dispunha sobre a necessidade de prévia concessão para a exploração de serviços aéreos públicos. No mesmo sentido, foram revogadas as disposições que diferenciavam serviços aéreos públicos dos privados (arts. 175 a 191 do CBA), de modo que a exploração dos serviços aéreos foi unificada. Em consequência, de acordo com a nova redação do art. 192 do CBA³⁰, estabeleceu-se que a exploração de serviços aéreos em geral deve ser perfectibilizada por meio de acordos – e não mais concessões – e que esses “*deverão obedecer ao disposto em regulamentação específica da autoridade de aviação civil*”.

90. Desse modo, já que não há no setor aéreo comercial brasileiro, por força legal, a lógica do equilíbrio econômico-financeiro existente nas demais concessões tradicionais. Todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora.

91. O processo de liberalização trouxe inegável acesso da população brasileira ao serviço de transporte aéreo, tendo o número de passageiros transportados crescido exponencialmente no decorrer dos anos, conforme os dados de registros da ANAC³¹:



³⁰Art. 192. Os acordos entre exploradores de serviços aéreos que impliquem consórcio, **pool**, conexão, consolidação ou fusão de serviços ou interesses deverão obedecer ao disposto em regulamentação específica da autoridade de aviação civil.

³¹ Disponível em:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGRjNjdhOWUtYTJhNyooOGM2LTkzYWQ0ZTlmZjU3NmJlZTFliwidCI6ImIiNzQ4ZjZlLWIoYTQ0NGIyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>



92. Em continuidade à evolução do mercado da Aviação Civil – a partir do Regime da Liberdade Tarifária –, foi editada a Resolução 400/16 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem³².

93. Dentro dessa sistemática, a LATAM criou diferentes perfis tarifários – tarifas cheias e tarifas promocionais –, adaptadas a todos os tipos de usuários de transporte aéreo. As informações dos perfis, incluindo regras de diferenciação de preços e serviços, são devidamente informadas no site da LATAM (<https://www.latamairlines.com/br/pt>) e disponibilizadas no momento da compra da passagem ao consumidor. Atualmente, os perfis tarifários oferecidos pela LATAM são denominados “PROMO” (ofertada apenas em períodos promocionais), “LIGHT”, “PLUS” e “TOP”³³:

³² Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor. (...) § 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.

³³ Disponível em: https://www.latam.com/pt_br/planeje-e-compre/conheca-os-perfis-de-tarifas/tarifas-em-voos-internacionais/.



4 Tarifas disponíveis				Fechar X
Light	Plus	Top	Plus Premium Economy	
- Bolsa ou mochila pequena - Bagagem de mão 10 kg - Remarcação com taxa Mais detalhes	- 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 Mais detalhes	- 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 Mais detalhes	- Bolsa ou mochila pequena - Bagagem de mão 16 kg 1 bagagem despachada 23 kg - Remarcação com taxa - Assento do meio bloqueado 40% de reembolso Mais detalhes	
BRL 173,83 Por passageiro	BRL 173,83 + BRL 100,00 Por passageiro	BRL 173,83 + BRL 210,00 Por passageiro	BRL 173,83 + BRL 125,00 Por passageiro	
Continuar com a Light	Escolher	Escolher	Escolher	

94. Para cada perfil tarifário, a LATAM preparou um conjunto de benefícios específicos, que em conformidade com o que a lei a autoriza, incluem serviços referentes a (i.) Bagagem Despachada, (ii.) Seleção Antecipada de Assentos, (iii.) Assento LATAM +, (iv.) Taxas de Remarcação e de Reembolso e (v.) Pontos Multiplus. Isso permite ao consumidor escolher a tarifa que melhor atenda às suas necessidades.
95. Note-se que tais benefícios – franquia de bagagem despachada, taxa de cancelamento ou de alteração, pontuação no Programa de Fidelidade, possibilidade de selecionar assentos previamente – são, todos, serviços adicionais, não havendo obrigação de o consumidor contratá-los.
96. Independentemente da tarifa selecionada pelo consumidor, o contrato de transporte aéreo será cumprido, com o transporte de pessoas, mediante retribuição, de um local para outro, em um assento. Esses são os serviços indissociáveis – entendidos como aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo. Quer-se dizer, a marcação de assentos ocorrerá seja por escolha do consumidor, seja por seleção automática pela LATAM. Não havendo, portanto, a criação de barreiras de acesso ao transporte aéreo como intenta inferir o Autor.
97. Por outro lado, os serviços inclusos ou que podem ser incluídos ativamente pelos consumidores – bagagem despachada, Seleção Antecipada de Assentos, Assentos LATAM+, embarque premium – são serviços adicionais, que por isso mesmo podem ser ofertados pelo transportador e cobrados à parte, conforme art. 4º, §2º da Resolução 400/2016 da ANAC.
98. A justificativa para o oferecimento destes serviços como opcionais, está, portanto, na garantia de maior adaptabilidade do serviço de transporte aéreo aos interesses, preferências e possibilidades de cada passageiro. Ao oferecer novos perfis de tarifa, a LATAM permite que o passageiro adquira um pacote que se adapte especificamente aos serviços que irá utilizar.



99. Assim, impossibilitar o oferecimento de serviços adicionais à prestação principal teria o efeito contrário do pretendido pelo Autor, que seria a garantir de acesso à população de viagens aéreas, ocorrendo um verdadeiro retrocesso social. Sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país. Não há, portanto, ilegalidade na cobrança de serviços adicionais.

IV.2. LEI DE LIBERDADE ECONÔMICA – LEI N.º 13.874/2019.

PRETENSÃO VIOLA O ART. 170, DA CF

100. As disposições sobre o Regime de Liberdade Tarifária, previsto na Lei n.º 11.182/05, se compatibiliza com os preceitos apresentados na Lei de Liberdade Econômica, fruto do art. 170 da Constituição Federal.

101. A garantia constitucional da livre iniciativa observa a importância da preservação da atividade econômica no país. Sendo assim, a Lei nº 13.874/2019, impede a interferência desarrazoada, desproporcional e ilegal na atividade empresarial. A tentativa de classificar a liberdade tarifária das companhias aéreas como algo lesivo ao direito dos consumidores e das pessoas com deficiência demonstra uma análise superficial sobre o real significado da medida.

102. Há uma perfeita harmonia entre os interesses dos consumidores de encontrarem diferentes opções de contratações de serviços junto com a viabilidade de contratar serviços a custos menores, sem assim quiserem, e a manutenção de um setor econômico importante para o mercado brasileiro.

103. A diversificação de ofertas estaria engessada caso não se adotasse o Regime de Liberdade Tarifária e, assim, não seria possível o fornecimento de um serviço igualitário a diferentes perfis de consumidores. Veja-se que o modelo de negócio impugnado pelo Autor está há anos em prática, conforme a liberdade econômica assim o permite. Impor essa nova limitação influi diretamente no princípio da segurança jurídica e da legalidade, vez que todo o ordenamento autoriza a atuação das companhias da forma como impugnada. Ações como a ajuizada pelo Autor só tem um único resultado: afugentar investidores e outras companhias aéreas do mercado brasileiro, o qual se torna vulnerável a ações aventureiras e descabidas.

104. O Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificada do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170 caput da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços.

105. A pretensão, assim, não apenas viola o princípio da segurança jurídica e da legalidade (artigo 5.º, inciso II, CF), mas também o princípio da isonomia (artigo 5.º, *caput*, CF) e da livre-concorrência (artigo 170, inciso IV, CF).



IV.3. IMPOSSIBILIDADE DE RESPONSABILIZAÇÃO DA LATAM.

ADEQUAÇÃO DAS POLÍTICAS DA LATAM À REGULAÇÃO.

IV.3.1. LEGALIDADE DO SERVIÇO DE SELEÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTOS

106. Toda a pretensão do Autor, quanto à marcação de assentos, é fundada na premissa de que a seleção de assentos seria indissociável da prestação principal do contrato de transporte aéreo (Num. 9822831614 - Pág. 5-7), a qual, segundo o art. 730 do Código Civil, é definida da seguinte forma: *“pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas”*.

107. Por qualquer ângulo que seja analisada, a premissa não se sustenta.

108. O serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar de um assento específico da aeronave antes da realização do check-in mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática. Ou seja, tratando do óbvio, sempre haverá um assento reservado ao passageiro. Por se tratar de uma possibilidade de o consumidor selecionar seu assento antes do check-in, configura-se como um serviço adicional ao contrato de transporte aéreo – sendo certo que o consumidor que não quiser adquirir esse serviço será acomodado em determinado assento no momento do check-in.

109. Logo, em não se tratando de custos ou serviços indissociáveis, entendidos como aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo, os serviços opcionais poderão ser ofertados pelo transportador e cobrados à parte.

A. Violação ao Princípio da Segurança Jurídica

110. O entendimento do Autor de que o Serviço de Seleção de Assentos infringiria o art. 39, incisos V e X, do CDC, viola o Princípio da Segurança Jurídica.

111. Desde a sua implementação pela LATAM, em outubro de 2018, o serviço de marcação prévia de assentos já foi objeto de investigação pela Secretaria Nacional do Consumidor (“SENACON”), Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (“MPRJ”) e pela ANAC, todos órgãos vinculados à administração pública, sendo que todos entenderam pela legalidade do serviço adicional.

112. Sobre o tema, a maior autoridade da administração pública quanto à proteção dos direitos dos consumidores, a SENACON já apresentou Parecer ao MPF, em que reconhece que a marcação antecipada dos assentos corresponde a um serviço opcional (**Doc. 07**):

16. A empresa deve prestar de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados, permitir que o consumidor tenha a opção de não contratar esses serviços (que devem ser opt-in), tratar de maneira igual os consumidores que não contratarem esses serviços adicionais e nunca induzir o consumidor à contratação dos serviços adicionais de maneira abusiva ou enganosa.

17. O fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

113. Do mesmo modo, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ("DPDC") também se pronunciou pela legalidade do serviço de marcação prévia de assentos implementado, na época, pela GOL Linhas Aéreas, ao dizer em seu próprio site³⁴ que **(Doc. 08)**:

O DPDC avalia que não há ilegalidade na cobrança, mas que pretende definir com a companhia um amplo esquema de divulgação para atender um dos preceitos básicos estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é a ampla divulgação da nova tarifa. O objetivo é evitar que os passageiros sejam surpreendidos pela medida.

114. O MPRJ, no Inquérito Civil n.º 748/2018, entendeu que *“as informações sobre os serviços são facilmente encontradas pelo consumidor antes da compra da passagem no site da companhia, sendo claras e adequadas, evidenciando, ainda, que o produto é ofertado de forma opcional”* **(Doc. 09)**.

115. A ANAC, além do já mencionado Memorando n.º 74/2022 **(Doc. 05)**, expediu também as Notas Técnicas n.º 10/2018 e 03/2018 **(Doc. 10)**, nas quais reconhece que a possibilidade de cobrar pela marcação de assentos considerados mais favoráveis permite que as empresas ofereçam preços mais baixos para os assentos comuns:

25. Finalmente, cumpre observar que a possibilidade de cobrança pela marcação de assentos considerados mais vantajosos permite que as empresas cobrem menos por assentos que não reclinam ou apresentem qualquer outra desvantagem aos passageiros. Além disso, a cobrança por marcação de assentos confere mais flexibilidade para que a empresa adote providências para que passageiros viagem juntos quando o desejarem ou necessitarem. Como nem todos passageiros estão dispostos a pagar pela marcação de assentos, haverá à disposição do ofertante uma maior quantidade de assentos livres para que ele possa fazer as alocações necessárias e cumprir com as obrigações previstas nos casos em que um passageiro tenha necessidade de acompanhamento durante a viagem.

116. Esse entendimento foi reafirmado em diversas manifestações. Conforme Ofício n.º 364/2018/SAS-ANAC **(Doc. 11)**, a ANAC ratifica os comportamentos adotados pelas companhias aéreas, demonstrando que o regime de liberdade tarifária e do mercado concorrencial propiciam um ambiente mais competitivo, ocasionando uma diversidade de ofertas de serviços que podem ser considerados diferenciais, conforme segue:

“Por meio da liberdade tarifária e do mercado concorrencial, as empresas aéreas em todo o mundo, a fim de manterem-se competitivas, passaram a gerir os riscos dos contratos por meio da prática do gerenciamento de receitas. Nesse ambiente, **a discriminação de preços e a**

³⁴ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/gol-justifica-adocao-de-tarifa-para-passageiro-que-escolher-assento>

diferenciação dos produtos são os fundamentos mais perceptíveis aos consumidores.

(...) Sob a ótica acima destacada, **cada companhia autodefine sua estratégia de mercado.**

(...) Nesse passo, algumas companhias optam por não cobrar pela marcação de assentos, outras, sim; há as que oferecem refeições a bordo, outras as comercializam a bordo. A disponibilidade, a opção e **a cobrança desses serviços opcionais é considerado mais um produto oferecido pelas companhias e não é tido como irregular pela Agência.**

117. No mesmo ofício, a ANAC reitera que, segundo a Resolução 400/2016, existe a possibilidade de disponibilização de serviços opcionais, como o de marcação prévia de assentos, salientando que a contratação destes *“deve ser realizada de forma ativa (art. 4º, §2º), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (art. 5º, §2º). A referenciada regulamentação também exige que as informações dos serviços sejam claras”*.

118. No Parecer n.º 11/2019/GCON/SAS (**Doc. 12**), a ANAC estende mais ainda a discussão sobre o assunto, frisando-se que ***“a marcação antecipada de assento pode ser considerada um serviço opcional desde que o passageiro tenha garantido um assento para a execução do serviço”***, exatamente como implementado pela LATAM.

119. Assim, considerando que a conclusão de diferentes órgãos vinculados à administração pública é pela ausência de abusividade ou ilegalidade do serviço de seleção de assentos, não cabe ao Autor reputar como ilícito, sob pena de violação ao princípio da segurança jurídica, já que toda a atuação da LATAM em realizar a cobrança da marcação de assentos está autorizada pelos mais diversos órgãos.

120. Para sustentar a suposta ilegalidade, o Autor cita que teriam sido aplicadas multas pelo Procon/SP e pelo Procon/MG (Num. 9822831614 - Pág. 4). Não obstante, é necessário destacar que ambas as multas ainda estão sendo objeto de discussão, de modo que não são definitivas.

121. No tocante à multa aplicada pelo Procon/SP, ressalta-se que o Poder Judiciário, valendo-se da sua competência para rever a ocorrência ou não de infrações administrativas, para aferir a correta aplicação da lei ao caso concreto, entendeu por anular integralmente a multa aplicada pelo Procon/SP³⁵, conforme a irretocável sentença proferida pelo juízo da 2ª Vara da Fazenda Pública de São José do Rio Preto/SP (**Doc. 13**):

“No que se refere à alegação de ausência de infração, não obstante as alegações da parte embargada, o pedido merece acolhimento, não restando, na cobrança por escolha antecipada de assentos nos voos, tal como foi feita no objeto da infração, violação ao artigo 39, X, do CDC, pois a aquisição de passagem está atrelada ao direito do passageiro viajar acomodado em um

³⁵ <https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2022/07/19/latam-se-livra-de-multa-por-cobranca-na-escolha-de-assento.ghtml>
<https://www.soutocorrea.com.br/noticias/latam-se-livra-de-multa-por-cobranca-na-escolha-de-assento/>



assento, independente da classe, para própria segurança, mas não, em todos os tipos de tarifa, à escolha do assento logo que realizada a compra ou antes do prazo de check-in, justificando a embargante, no regime de liberdade tarifária, o direito de escolha do consumidor de acordo com o seu perfil e conforme o preço proposto, analisando se pretende escolher o serviço de marcação prévia de assento ou se a escolha será feita no momento do check-in”

(...)

“No mais, apesar de ter sido mencionado que o PROCON tem autonomia administrativa, a corroborar os fundamentos acima mencionados da regularidade da cobrança por marcação prévia de assento, **destaque-se que Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor não considerou prática comercial abusiva** (fls. 375).

Ainda, nesse sentido, também a Resolução 400/2016 da ANAC.

Assim, não obstante os respeitáveis entendimentos em sentido contrário, **afasto a aplicação do art. 39, inciso X, do CDC em que se fundou o auto de infração, porque só a cobrança em si não configura ilícito, porque autorizada pela legislação que proporciona a possibilidade a escolha antecipada constitui um serviço extra**, não se demonstrando no auto de infração que houve elevação injustificada ou desproporcional do preço a permitir a conclusão pela existência da infração.”

122. Por estas razões, pode-se concluir que o pleito do Autor viola o Princípio da Segurança Jurídica, visto que contraria diretamente o entendimento firmado pelos órgãos protetivos do consumidor e a legislação regulatória setorial.

B. Ausência de Violação ao art. 39, incisos V e X do CDC

123. O serviço de seleção prévia de assentos é um serviço adicional, que consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional

124. Não há dúvidas, portanto, que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte. Tendo isso em mente, percebe-se que os fatos postos em discussão não poderão ser subsumidos aos dispositivos legais trazidos pelo Autor, para fundamentar o seu pedido (art. 39, incisos V e X do CDC). Explica-se.

125. O inciso V do art. 39 dispõe que é vedado ao fornecedor “*exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva*”. A escolha do legislador em utilizar uma palavra que significa impor/requisitar/obrigar, por si só, demonstra que serviços anexos, livremente contratados pelos consumidores, fogem do escopo da norma. A contratação ou não do serviço de marcação antecipada de assentos trata-se de **opção** do consumidor, não havendo nenhuma exigência por parte da companhia aérea. O passageiro que não tiver interesse em selecionar assento específico seguirá voando com a LATAM da mesmíssima forma.

126. Já o inciso X do art. 39, que veda a elevação sem justa causa o preço de produtos ou serviços, tampouco possui aplicação no caso. Ora, além de todos os serviços já serem implementados há anos, a tarifa cobrada pelas companhias aéreas para operação de um trecho não é elevada em razão do serviço de marcação de assentos, já que se trata de um serviço adicional

e completamente selecionado em conformidade com o que o passageiro quer, podendo ou não contratá-lo.

127. Ressalta-se ainda que o art. 39, inciso X do CDC se refere à prática abusiva pós-contratual, ou seja, nos ensinamentos de RIZZATO NUNES, “*não se pode falar de aumento abusivo antes da contratação ou da oferta tendente à contratação*”³⁶.

128. Assim, resta evidente que a LATAM não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a **possibilidade** de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos.

129. Em todos os momentos da contratação, as políticas e benefícios são discriminados de forma autônoma, demonstrando ao consumidor, de forma explícita, que os serviços são desvinculados um do outro, caso o consumidor **opte** por contratar:



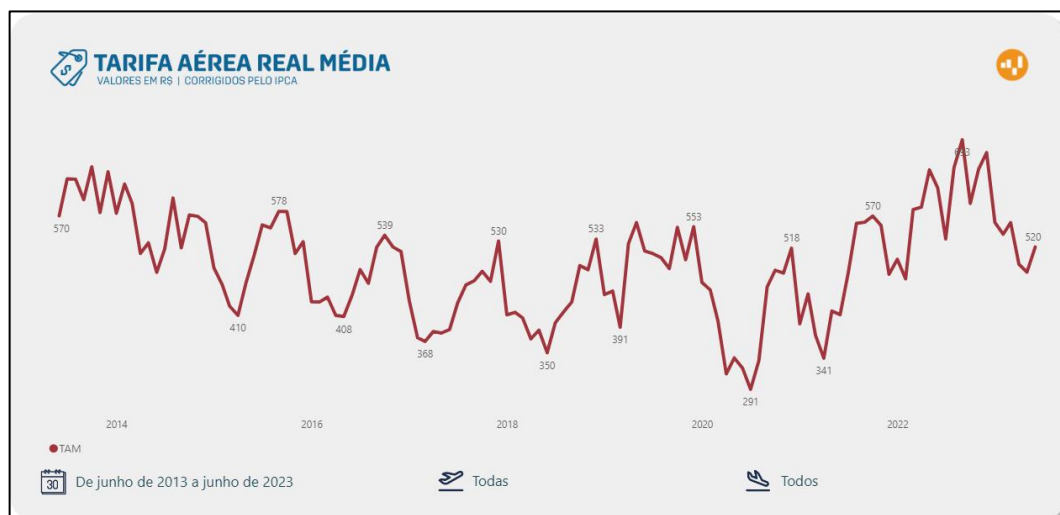
130. Não obstante a clara ausência de violação ao art. 39, incisos V e X do CDC, cabe à LATAM destacar alguns pontos importantes sobre o serviço de seleção prévia de assentos, que também levam à conclusão de que os argumentos do Autor são equivocados.

131. **PRIMEIRO.** A seleção de assentos da LATAM ocorre de forma automatizada quando os consumidores optam por não adquirir o serviço de marcação de um assento específico. Para localizadores que contêm apenas uma passagem individual sem contratação do serviço de marcação antecipada de assentos, a alocação do passageiro é feita de forma aleatória, e o sistema da LATAM observará a ordem de *check-in* realizada pelos passageiros.

³⁶ NUNES, Rizzatto. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 625

133. Nos casos em que as passagens da criança e do responsável tenham sido realizadas por meio de reservas diferentes, é possível, ainda, que o responsável entre em contato com a LATAM, para que seja realizada a reserva de assento contíguo. Na remota hipótese de todos os assentos conjuntos de uma aeronave já estarem ocupados, ainda assim a equipe de comissários de bordo e funcionários da LATAM estão treinadas para prestarem todo o apoio no momento do *check-in*, inclusive quanto a tratativas para acomodação de passageiros, a fim de assegurar que a criança viaje sempre acompanhada de seu responsável.

135. Nos termos dos dados de registros da ANAC³⁷, a Tarifa Aérea Real Média não sofreu alterações extraordinárias no decorrer dos anos. O gráfico abaixo demonstra que o maior aumento ocorreu após a Pandemia do Covid-19, ainda assim, comparando-se a Tarifa Aérea Real Média de junho de 2013 com a de junho de 2023, percebe-se que o aumento não foi exorbitante:



em:

mI1NzQ4ZjZlLWIoYTQtNGIyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOjR9



136. Frisa-se, outrossim, que há diversos fatores que incidem na precificação do setor aéreo – os quais fundamentam o preço do serviço – muito embora, reforce-se desde já, em razão da Liberdade Tarifária, as companhias aéreas devam ter total liberdade para definir os preços cobrados pelos seus serviços.

137. O preço das passagens aéreas poderá variar a depender de diversos fatores, tais como a origem e destino dos voos, a antecedência entre a compra da passagem aérea e a realização do voo. Além disso, conforme dados divulgados pela ANAC³⁸, no ano de 2022, os principais custos e despesas aéreas foram: (i.) **combustível (40,9%)**; (ii.) encargos com pessoal (12,3%); (iii.) despesas operacionais (11,2%); (iv.) arrendamento, seguro e manutenção de aeronaves (10,6%); (v.) depreciação, amortização e exaustão (7,0%); (vi.) outros custos operacionais (5,7%); (vii.) tarifas de navegação aérea (5,5%); (viii.) tarifas aeroportuárias (2,3%); entre outros.

138. Como se verifica, o fator combustível é o maior componente dos custos de operação do setor aéreo. Nesse sentido, destaca-se a crescente alta do preço do querosene de aviação civil (“QAV”), sendo que a Pandemia do Covid-19, o aumento do dólar e a Guerra na Ucrânia³⁹ dispararam exponencialmente o preço de tal combustível nos últimos anos, conforme verifica-se, com clareza, no gráfico abaixo, preparado pela ANAC⁴⁰:



³⁸ Disponível em:

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2022>

³⁹ Diversos veículos jornalísticos divulgaram o forte impacto da guerra na Ucrânia no setor aéreo:

<https://www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/nota-abear-impacto-da-guerra-na-ucrania-para-o-preco-do-qav/>; <https://www.istoedinheiro.com.br/guerra-na-ucrania-pode-afetar-precos-de-passagens-aereas/>; <https://www.melhoresdestinos.com.br/guerra-deve-aumentar-passagem.html>; <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/03/26/inflacao-e-guerra-na-ucrania-fazem-precos-das-passagens-aereas-dispararem-no-brasil.ghtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/02/passagens-aereas-poderao-subir-com-dolar-e-petroleo-sob-efeito-da-guerra.shtml>; <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2022/03/27/petroleo-preco-passagem-aerea-dolar-aumento-custo.htm>

⁴⁰

Disponível

em:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjdjODE3MzU0OTM5MCoMjEzLTk3YjktMzcoY2JkZGVkYzc2IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZlLWIoYTQ0NGIyYihYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiRq>

31

139. Em sendo esse o principal custo de operação das companhias aéreas, é evidente que haverá impactos diretos no preço dos serviços prestados, fragilizando o argumento do Autor.

140. **TERCEIRO.** Foram juntadas aos autos reclamações de consumidores perante a plataforma Reclame Aqui, as quais, muitas das vezes, nem sequer tinha relação com o objeto da ação. Ocorre que o Reclame Aqui consiste em um *website* no qual os consumidores inserem de forma unilateral reclamações a respeito dos produtos ou serviços supostamente contratados.

141. O site do Reclame Aqui não elenca mínimas formalidades para garantir a veracidade das informações veiculadas e permite o anonimato dos reclamantes. Isso impossibilita a apresentação de qualquer defesa pela companhia. Em outras palavras, os registros apresentados não são dotados de certeza, pois os dados de identificação dos consumidores não foram apresentados. Por tais razões, não se pode garantir que as reclamações são baseadas em questões juridicamente adequadas e garantam a pertinência temática à ACP.

142. E mesmo que se admitisse que essas reclamações são idôneas, elas representam uma quantidade ínfima em relação ao número de passageiros transportados pela LATAM. A LATAM transporta milhares de passageiros diariamente, sendo que a juntada de algumas reclamações, realizadas no decorrer de vários anos, não põem em dúvida a satisfação dos consumidores com a companhia. Quanto ao ponto, cumpre mencionar que a LATAM já recebeu inúmeros prêmios⁴¹ em razão de avaliações positivas dos passageiros, segundo suas experiências de voo.

143. Em 2023, por exemplo, a companhia recebeu o prêmio “**Companhia Aérea Global 5 Estrelas**” do APEX Official Airline Ratings⁴², baseada unicamente em feedbacks certificados de passageiros. Em 2022, pelo terceiro ano consecutivo, a LATAM recebeu o prêmio “**Melhor aérea da América do Sul**” da Skytrax, programa dedicado a melhorar a experiência de clientes de companhias aéreas⁴³.

144. Diante disso, forçoso concluir que inexistente a violação imputada pelo Autor, seja porque a atuação da LATAM está em conformidade com a lei, seja porque diversos órgãos e passageiros certificados reconhecem a atuação exemplar da LATAM.

IV.3.2. ACESSIBILIDADE AOS PNAES NO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO OPERADO PELA LATAM

145. De acordo com a Resolução 280/13, é considerado PNAE a pessoa (i.) portadora de deficiência, (ii.) com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, (iii.) gestante, (iv.) lactante, (v.) acompanhada por criança de colo, (vi.) com mobilidade reduzida ou (vii.) que, por alguma

⁴¹ <https://www.latamairlines.com/br/pt/sobre-latam/premios>

⁴² <https://apex.aero/awards/official-airline-ratings/>

⁴³ <https://skytraxresearch.com/pt/about-us/>



condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro (art. 3º, Resolução 280/13)⁴⁴.

146. A Resolução 280/13 visa garantir a mesma prestação do serviço de transporte aéreo entre PNAEs e os demais passageiros. É o que dispõe o art. 6º, ao consolidar que:

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

147. Isto é, a Resolução 280/13 reserva o mesmo tratamento a todos os consumidores, sendo respeitadas eventuais restrições ou necessidades que possuam, durante todas as fases da viagem.

148. Por esta razão, em atenção ao regulamento setorial, a LATAM segue determinadas políticas e protocolos, inclusive, previstos pela ANAC, com o intuito de garantir a todos os PNAE que possam desfrutar de toda segurança e conforto durante a sua viagem.

149. A Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência dispõe de forma ampla sobre os direitos assegurados às pessoas com deficiência, enquanto a Resolução dispõe sobre o direito de todos os PNAE – classificação que vai ainda além das pessoas com deficiência, incluindo-se diversos direitos a idosos e gestantes, por exemplo – de forma específica quanto à prestação do serviço de transporte aéreo.

150. **PROCEDIMENTO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE.** Para o que interessa ao objeto da ação, o atendimento prioritário é observado nas filas de embarque (em atenção ao art. 17 da Resolução 280/13⁴⁵), visando garantir o conforto e a prioridade aos consumidores que possuem quaisquer limitações em sua autonomia.

151. A LATAM também disponibiliza um balcão de atendimento a PNAEs, a fim de assegurar que toda acessibilidade necessária e atendimento prioritário sejam fornecidos durante a viagem, assim como durante todo o fluxo de embarque e desembarque:

⁴⁴ Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

⁴⁵ Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.





152. Igualmente, em todas as aeronaves da LATAM, há uma cadeira especial para utilização no corredor da aeronave, em razão da dimensão e circulação. Na mera hipótese de falta da referida cadeira, a base no aeroporto também dispõe do equipamento para utilização, conforme pode ser observado na imagem abaixo.



153. Ainda, é importante elucidar que a Resolução 280/13 prevê, em seu art. 20, §1º⁴⁶, que os equipamentos de ascenso e descenso a serem utilizados no embarque e desembarque de passageiros PNAE devem ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, razão pela qual as companhias aéreas *podem* dispor de equipamentos de forma suplementar.

154. Durante o voo, o passageiro poderá contar com a equipe de funcionários qualificada e capacitada para auxiliar nas demandas do PNAE, bem como no seu embarque e desembarque. Ainda, os PNAEs são alocados em assentos em conformidade com a sua necessidade (art. 31 e

⁴⁶ Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no caput devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.



seguintes da Resolução 280/13), sendo que todos os assentos das aeronaves possuem braços removíveis e garantem conforto e segurança a todos os passageiros.

155. Além disso, a Resolução 280/13 prevê, no art. 31, inciso II, em sua Seção V, diversas regras referentes à “Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção” para PNAE, as quais são de suma importância ao caso e não foram mencionadas pelo Autor.

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, **junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave**, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

156. Ainda, o art. 33 da Resolução 280/13 também dispõe sobre a alocação de PNAEs nas aeronaves, prevendo expressamente que:

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento **e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.**

157. Nesse sentido, a Resolução 280/13 **não** impõe a obrigação de que os PNAEs sejam alocados necessariamente na primeira fileira. Ainda que não haja a obrigatoriedade de alocação dos PNAEs em assentos determinados, a LATAM assegura que sejam reservados ao menos 2 de 6 assentos no corredor das primeiras fileiras da classe econômica aos PNAE, os quais poderão ser geridos pelos funcionários da companhia aérea no aeroporto, conforme a necessidade dos passageiros do voo, tendo em vista que nos voos nacionais as primeiras fileiras são destinadas à classe Premium Economy, que possui conjunto de benefícios diferenciados.

158. Em conjunto com toda a sua tripulação, a LATAM promove a acomodação prioritária de passageiros que dependam de assistência como cadeiras de rodas, passageiros acompanhados de animais de assistência como cão-guia ou cão de acompanhamento, e passageiros com limitações de flexibilidade que impeçam a flexionar a perna durante a viagem, na primeira fileira da tarifa selecionada pelo passageiro, sendo respeitadas as necessidades específicas de cada PNAE e também a disponibilidade de assentos na classe escolhida.

159. Com relação às classes tarifárias, durante a aquisição dos bilhetes, o consumidor deve sempre escolher a tarifa do bilhete a ser adquirido, a qual possui condições específicas quanto a diversos fatores: remarcação e/ou cancelamento de bilhetes, transporte de bagagens, marcação de assentos, dentre outros.

160. Toda essa política referente à disponibilização de diferentes perfis tarifários e classes econômica possui respaldo na Resolução 400/16 da ANAC, sobre as condições gerais do transporte aéreo, e possibilita a oferta de diferentes perfis de benefícios aos consumidores, à



medida que seja efetuada a prestação do transporte em si como serviço indispensável ao contrato de transporte aéreo (art. 4º, §2º da Resolução 400/16 da ANAC⁴⁷).

161. Como dispõe o art. 33 da Resolução 280/13, determinados PNAEs deverão ser alocados em fileiras que disponham de maior espaço, próximas ao corredor, ou de assentos especiais para atender suas necessidades, devendo ser respeitada a sua **disponibilidade** e a **classe tarifária adquirida**. Quer-se dizer, não há obrigação legalmente prevista de que a LATAM deverá reservar assentos de classes tarifárias superiores para alocação de PNAEs que não tenham adquiridos bilhetes daquela classe.

162. Ao contrário disto, a Resolução 280/13 prevê que o passageiro que utilize cadeira de rodas, esteja acompanhado de cão de assistência e/ou possua limitação que impeça a flexibilidade de suas pernas durante a viagem deverão ser alocados em fileiras com maior espaço, próximas ao corredor ou em assentos especiais **sendo sempre respeitadas a classe tarifária escolhida pelo PNAE durante a aquisição do bilhete e a sua disponibilidade**.

163. Por meio do Parecer n.º 07/2022 (**Doc. 14**), a ANAC já reconheceu que a política adotada por esta companhia aérea **não padece de nenhuma ilegalidade**:

104. Com efeito, tem-se que inexiste lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência.

105. Igualmente, não há dispositivo que obrigue a disponibilização de determinados assentos da aeronave para comercialização ou que proíba a indisponibilidade de assentos para comercialização. Isso porque a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência. Não cabe, portanto, ao Estado intervir, sob risco de prejudicar a concorrência, produzir distorções e ineficiências no mercado até então inexistentes e, ainda, custos adicionais, o que pode onerar o preço das passagens e, consequentemente, prejudicar o consumidor.

164. Ao adquirir o bilhete junto à LATAM, compete ao consumidor sinalizar à companhia aérea o tipo de assistência que precisará durante a sua viagem, conforme prevê a Resolução 280/13 em seu art. 9 e seus incisos⁴⁸. Ao comunicar a LATAM sobre a necessidade de acomodação em assentos específicos, a LATAM atuará de forma célere e diligente para assegurar que o PNAE

⁴⁷ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor. (...) § 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.

⁴⁸ Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias: I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo; II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 2º A ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

seja acomodado no assento que lhe seja mais apropriado. A acomodação nas primeiras fileiras da classe tarifária escolhida somente não será efetuada quando não houver disponibilidade desses assentos naquela classe, como já amplamente esclarecido.

165. Além disso, importa esclarecer que a política de alocação de PNAE em fileira especial é realizada sem nenhum ônus ao consumidor ou cobranças adicionais.

166. Ainda, a política interna da companhia aérea, a qual é amplamente divulgada a seus funcionários, prevê um procedimento específico para realocação de passageiros, na hipótese de os assentos estarem ocupados e haver um PNAE que necessite de um assento com maior espaço e/ou flexibilidade.

167. A atribuição dos assentos será realizada prioritariamente aos passageiros que utilizem de cadeira de rodas, com animais de assistência, e pessoas cuja articulação do joelho não permita manter a parte flexionada. A atribuição é realizada da seguinte forma:

- a. Se o assento está disponível, será atribuído imediatamente;
- b. Se o assento estiver ocupado, será atribuído ao PNAE um outro assento na primeira fileira da classe tarifária adquirida;
- c. Se não houver assentos disponíveis na primeira fileira da classe tarifária adquirida, serão realocados os passageiros já atendidos nessa fileira para priorizar os passageiros referidos acima.

168. Caso haja mais de um passageiro com a mesma característica, será utilizado como critério de desempate o fato de o consumidor estar viajando sozinho ou acompanhado, devendo ser deslocados primeiro os passageiros que estiverem viajando sozinhos. Ainda, se for necessário deslocar mais de uma pessoa da mesma reserva, a LATAM realizará o maior esforço possível para acomodá-los juntos novamente.

169. Há, portanto, uma ordem de realocação de eventuais passageiros que estejam ocupando assentos especiais, para garantir que o PNAE possa viajar em assento que respeite suas limitações e que lhe garanta o conforto e segurança, conforme a classe tarifária de sua passagem aérea. No mais, há de ser esclarecido que, se os passageiros reacomodados compraram o assento original, será realizada a devolução integral do montante do assento pago.

170. A política adotada pela LATAM cumpre estritamente com o disposto na Resolução n.º 280/13 da ANAC, que prevê expressamente, em seu art. 33, que passageiros que possuam quaisquer deficiências que impeçam a flexibilidade da perna durante o transporte aéreo deverão ser alocados *“em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, **em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido**”*, de modo que não há vinculação com a alocação na primeira fileira necessariamente.

171. O tema também já foi apreciado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (“TJ/RJ”) ao julgar a Ação Civil Pública n.º 0131286-11.2014.8.19.0001 (“Ação Civil Pública”). Na ação, o PROCON/RJ alegou que os assentos com espaço maior não poderiam ser objeto de venda diferenciada pelas companhias aéreas, já que seriam reservados aos PNAEs.

172. Tanto em primeira instância (sentença– **Doc. 15**), como em sede recursal (acórdão– **Doc. 16**), concluiu-se pela integral improcedência dos pedidos formulados na Ação Civil Pública – tendo a decisão transitado em julgado. Veja-se:

Ora, como o denominado “assento conforto” é um serviço opcional, dissociável, portanto, do serviço de transporte, e representa uma comodidade a mais para o usuário, não se vislumbra qualquer ilegalidade na cobrança de tarifa adicional.

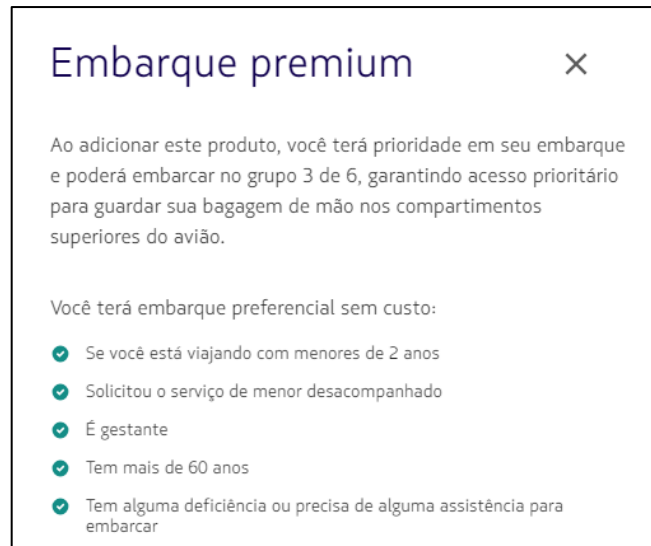
Ademais, como bem ressaltou o Juízo de Primeiro Grau, embora a Lei n. 10.048/2000 determine a reserva de assentos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de necessidades especiais ou acompanhadas de crianças de colo, tal normatividade não indica quais devem ser esses assentos, razão pela qual a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

173. Assim, resta devidamente comprovada a política desta companhia aérea, realizada em consonância com a Resolução 280/13 da ANAC, com a finalidade exclusiva de garantir que o serviço de transporte aéreo seja prestado com segurança e comodidade, não somente aos PNAE, mas a todos os consumidores. Novamente, improcedente o pedido do Autor, já que não há ilegalidade na política da LATAM ou imposição de que os assentos das primeiras fileiras da aeronave sejam destinados aos PNAEs.

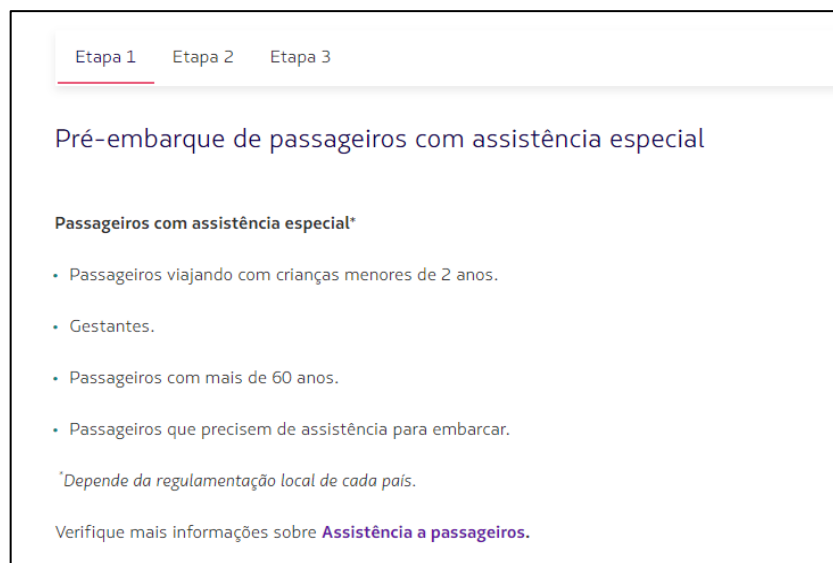
174. **SERVIÇO EMBARQUE PREMIUM.** Assim como o serviço de marcação de assentos, o serviço de embarque premium é totalmente opcional e dissociado da prestação principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há fundamento legal que leve à conclusão de que ele não pode ser oferecido.

175. O embarque de PNAE, gestantes, maiores de 60 anos, pessoas que solicitaram o serviço de menores desacompanhados, pessoas viajando com menores de 2 anos e qualquer outra pessoa que precise de assistência para embarcar, é efetuado de maneira prioritária e, portanto, são em regra os primeiros passageiros a embarcar nas aeronaves. Nunca haverá a sobreposição de uma política da companhia sobre a imposição legal!

176. Tal informação, inclusive, é reiterada no momento da contratação do embarque premium:



177. Na própria página virtual há o reconhecimento de que há preferências de embarques conforme disposições legais ⁴⁹. O chamado “pré-embarque” é o embarque preferencial do grupo que reconhecidamente necessita de fila prioritária. É a 1ª etapa da operação, como bem esclarecido pela página virtual da Ré.



178. Não há nenhuma sobreposição aos direitos legalmente garantidos. A narrativa do Autor, de que o embarque de pessoas com deficiência causaria atrasos e congestionamentos (Num. 9822831614 – Pág. 12), não possui nenhuma relação com a realidade.

179. **CONCLUSÃO**, a partir das imagens e informações acima, resta evidenciado que a LATAM cumpre com o dever de assegurar a assistência e acessibilidade necessária para efetivação do serviço de transporte aéreo aos PNAEs, nos exatos termos que a lei e as resoluções setoriais regulam.

⁴⁹ <https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia/aeroporto/embarque>

180. Cumpre-se ressaltar, ainda, que todas as informações necessárias para a prestação do atendimento especial aos PNAEs estão dispostas no *website*⁵⁰ da LATAM (**Doc. 17**), de forma clara e ostensiva, para acesso de todos os consumidores a qualquer tempo.

181. Todas as políticas e procedimentos acima atestam uma conduta cautelosa e diligente da LATAM para seus consumidores, em atenção à legislação vigente no setor e, principalmente, em atenção às necessidades e particularidades de cada passageiro, não somente durante o voo, como em todo o procedimento de compra, *check-in*, locomoção pelo aeroporto, embarque e desembarque. Embora se possa cogitar que ocorra intervenção judicial quando as práticas comerciais desenvolvidas pelas empresas estejam em desacordo com a legislação pátria, fato é que não há elementos que permitam concluir que a prática exercida pela LATAM esteja afrontando a legislação ou as normas infralegais que formam o arcabouço regulatório do transporte aéreo.

182. Ao não conseguir demonstrar a existência de ato ilícito e o dano dele decorrente por parte da LATAM, não há responsabilidade civil que permita a sua condenação nos moldes pleiteados na petição inicial. Portanto, deve ser julgada improcedente a Ação Civil Pública por não violar o CDC ou o Estatuto da Pessoa com Deficiência e ao mesmo tempo cumprir com integralidade as normas setoriais.

183. **SUBSIDIARIAMENTE**, caso se entenda pela condenação da LATAM por suposta ilegalidade nos serviços é evidente que não deverá ser imposta de forma *ex tunc*, pois, como visto à extensão, toda a atuação da LATAM está e sempre esteve sustentada pelas normas setoriais, tendo inclusive decisões e pareceres de autoridades reconhecendo a legalidade de todas as práticas questionadas nessa ação.

184. Quer-se dizer, eventual condenação deverá ter seus efeitos para o futuro, não havendo que questionar o legado de passageiro que foram cobrados em razão da legalidade das políticas da companhia aérea.

185. Dessa forma, ainda que se reconheça por eventual procedência dos pedidos autorais, deverá ser rejeitado o pedido para que a LATAM devolva os valores que os consumidores foram cobrados para esses fins, tendo em vista que tão somente com a sentença de procedência dos pedidos autorais surgiria a pretensão de cobrança desses consumidores.

IV. 4. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS

186. Conforme amplamente demonstrado nos tópicos anteriores, não há a possibilidade de responsabilização da LATAM, seja pela ausência de dano, seja pela não constatação de qualquer agir ilícito por parte da companhia.

⁵⁰ <https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia/prepare-sua-viagem/assistencia-especial>



187. Especificamente em relação ao pedido de danos morais coletivos, o dano, como amplamente discutido na doutrina e jurisprudência, não poderá ser aquele configurado a partir de questões do dia a dia, devendo ser demonstrado, por aquele que alega sofrer, em que medida houve uma interferência grave a ponto de ser necessária a condenação por danos morais:

“Só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora de órbita do dano moral”.⁵¹

188. Nesse sentido, a doutrina e a jurisprudência reconhecem que deverá ser analisado o efeito direto sobre o indivíduo que pleiteia o dano moral. Há a necessidade de análise casuística para fins de condenação por danos morais, não podendo ser determinada automaticamente. Não tendo o Autor se desincumbido do ônus de comprovar o direito alegado, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, o pedido deve ser julgado improcedente.

189. Ademais, o Autor não comprovou que estão presentes os requisitos autorizadores da concessão de indenização por danos morais coletivos, como se passa a demonstrar.

IV.4.1. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS CARACTERIZADORES DO DANO MORAL COLETIVO

190. No que diz respeito ao dano moral coletivo, trata-se de uma construção jurisprudencial cujos requisitos já foram determinados pelo E. STJ, quais sejam: a) que o dano seja intolerável; e b) que o dano seja transindividual. Ocorre que, *in casu*, estes requisitos não se fazem presentes. Senão, vejamos.

191. **O DANO – SE EXISTENTE – NÃO É INTOLERÁVEL.** O STJ já se manifestou no sentido de que não é qualquer dano a consumidor que pode acarretar dano moral coletivo, mas apenas aquele dano considerado “intolerável”. Nesse sentido é o AREsp n. 1.927.324/SP, conforme se verifica de sua ementa:

ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. ESTACIONAR VEÍCULO EM VAGA RESERVADA À PESSOA COM DEFICIÊNCIA. INFRINGÊNCIA A VALORES FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE OU ATRIBUTOS DA GRAVIDADE E INTOLERABILIDADE. MERA INFRINGÊNCIA À LEI DE TRÂNSITO. (...)

III- O dano moral coletivo é categoria autônoma de dano, independente de atributos da pessoa humana (dor, sofrimento etc.), e que se configura nos casos em que há lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade e fique demonstrado **que a conduta agride, de modo ilegal ou intolerável, os valores fundamentais da sociedade, causando repulsa e indignação na consciência coletiva**. Preenchidos esses requisitos, o dano configura-se *in re ipsa*, dispensando, portanto, a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.

(...)

⁵¹ FILHO, Sérgio Cavalieri. *Programa de Responsabilidade Civil*. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2020, p. 105.

V - Assim, na hipótese em exame, não há como afastar a conclusão do Tribunal de origem, para afirmar que a conduta em tela tenha **infringido valores fundamentais da sociedade ou que possua atributos da gravidade e intolerabilidade**. O caso trata, pois, de mera infringência à lei de trânsito, o que é insuficiente para a caracterização do dano moral coletivo. A propósito: REsp 1502967/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 7/8/2018, DJe 14/8/2018.

(STJ, AREsp: 1927324 SP, Relator: Francisco Falcão, 2ª Turma, DJe 07/04/2022)

192. Entretanto, não é possível falar que a conduta “*agride, de modo ilegal ou intolerável, os valores fundamentais da sociedade*” neste caso, muito menos em “*repulsa e indignação na consciência coletiva*”. E, para se chegar a essa conclusão, além de o Autor não ter se desincumbido do ônus de trazer provas de suas alegações, basta analisar casos nos quais houve condenação ao pagamento de indenização a título de dano moral coletivo.

193. No julgamento do no Recurso Especial n.º 1.197.654/MG⁵², o fundamento da condenação de concessionária de serviço público foi a falta de qualidade na prestação do serviço de energia elétrica, o que causou diversas interrupções na prestação do serviço. Não há como comparar a atuação da companhia aérea em consonância com as regras setoriais com a interrupção de fornecimento de energia elétrica, considerado pelo CDC como serviço essencial⁵³.

194. Também, no julgamento dos Recursos Especiais n.º 1.203.573/RS⁵⁴ e 1.291.213/SC⁵⁵, o STJ manteve condenação de empresa de telefonia ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, visto que referida empresa, sem a anuência de seus consumidores, passou a cobrar por plano pelo qual eles não optaram. Trata-se de situação muito mais grave do que a aqui discutida, tendo em vista que os casos paradigmas envolveram alteração contratual unilateral por parte da empresa de telefonia, que passou a imediatamente obrigar os consumidores ao pagamento por serviço não contratado, enquanto a questão desta Ação Civil Pública decorre de meras alegações de determinados serviços não poderiam ser oferecidos pelas companhias aéreas, os quais, além de serem cobrados há anos, estão sustentados pelas normas setoriais

195. No caso concreto, não há que se falar em nenhum aspecto intolerável, já que restou demonstrado que o oferecimento dos serviços não constitui ato ilícito e estão em conformidade com a regulação setorial.

⁵² STJ, REsp: 1197654, Relator: Herman Benjamin, 2ª Turma, DJe: 08/03/2012.

⁵³ Conforme o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, “*Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. No caso de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.*” (grifou-se)

⁵⁴ STJ, REsp: 1203573, Relator: Humberto Martins, 2ª Turma, DJe 19/12/2011.

⁵⁵ STJ, REsp: 1291213 SC, Relator: Sidnei Beneti, 3ª Turma, DJe 25/09/2012.

196. Pelo exposto, diante da magnitude necessária do dano, também deve ser julgado improcedente o pedido de condenação da LATAM, seja (i.) pela licitude da conduta da LATAM, seja (ii.) porque eventual ilegalidade nesse agir não configuraria dano intolerável.

197. **O DANO – SE EXISTENTE – NÃO É TRANSINDIVIDUAL.** Além disso, os alegados direitos coletivos a serem tutelados são individuais homogêneos, aos quais não é permitida a reparação por danos morais coletivos diante da ausência do requisito da transindividualidade, conforme decidido pelo STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. COLOCAÇÃO DE PRODUTO ALIMENTÍCIO CONTAMINADO NO MERCADO DE CONSUMO. ACHOCOLATADO TODDYNHO. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS DIFUSOS OU METAINDIVIDUAIS. SUJEITOS INDETERMINADOS OU INDETERMINÁVEIS. OBJETO INDIVISÍVEL. SEGURANÇA À SAÚDE DO CONSUMIDOR. INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA. RECALL. PROVIDÊNCIA A SER INCENTIVADA. PREVENÇÃO DE RISCOS

1. A violação de direitos metaindividuais dá ensejo à condenação por danos morais coletivos, cujo objetivo é a preservação de valores essenciais da sociedade. O dano moral coletivo é autônomo, revelando-se independentemente de ter havido afetação a patrimônio ou higidez psicofísica individual.

2. Apesar de o dano moral coletivo ocorrer *in re ipsa*, **sua configuração ocorre apenas quando a conduta antijurídica afetar interesses fundamentais, ultrapassando os limites do individualismo, mediante conduta grave, altamente reprovável, sob pena de o instituto ser banalizado.**

3. **Os direitos difusos, metaindividuais, são aqueles pertencentes, simultânea e indistintamente, a todos os integrantes de uma coletividade, indeterminados ou indetermináveis, caracterizando-se, ademais, pela natureza indivisível de seu objeto ou bem jurídico protegido,** tendo como elemento comum as circunstâncias do fato lesivo, e não a existência de uma relação jurídica base.

4. No caso concreto, não há violação de direitos difusos ou transindividuais, não sendo possível o reconhecimento da ocorrência de dano moral coletivo, malgrado a nítida existência de afronta a direitos individuais homogêneos, tendo sido proferida condenação genérica, a ser ulteriormente liquidada, nos termos do processo coletivo.

(...) (STJ, REsp: 1838184/RS, Relator: Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, DJe 26/11/2021)

198. Com efeito, o art. 81 do CDC estabelece os chamados direitos coletivos *lato sensu*, gênero dos quais seriam espécies os direitos difusos, os direitos coletivos *stricto sensu* e os direitos individuais homogêneos:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

199. No presente caso, mesmo que decorrentes de origem comum, os alegados direitos coletivos a serem tutelados são **divisíveis**. Ora, caso a presente ação fosse, erroneamente, julgada procedente, nem toda a coletividade de consumidores brasileiros receberia a mesma tutela jurisdicional. Explica-se: alguns consumidores adquiriram o serviço de marcação de assentos, outros consumidores adquiriram o serviço de embarque prioritário, outros consumidores adquiriram tais serviços mais de uma vez. Mais: alguns consumidores são PNAEs, outros não.

200. Além disso, a maioria dos consumidores da LATAM não se sente prejudicado pelos serviços questionados pelo Autor, fato que ressaí do baixo número de reclamações existentes acerca da política da LATAM, que, saliente-se, está posta desde 2018.

201. Ou seja, a questão não seria resolvida de maneira uniforme para todo um grupo. Por tal razão, falta o caráter transindividual referente aos direitos “metaindividuais, supraindividuais, pertencentes a uma coletividade”⁵⁶, a exemplo do que ocorre com os direitos difusos e com os direitos coletivos *stricto sensu*.

202. Dessa forma, também não se faz presente o requisito da transindividualidade, estabelecido pelo STJ como requisito para fins de condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais coletivos, razão pela qual também por este motivo deve ser julgado improcedente o pedido do Autor.

203. **CONCLUSÃO:** O Autor não se desincumbiu do ônus de comprovar que os requisitos necessários para a condenação por danos morais coletivos estão presentes, razão pela qual a improcedência é medida que se impõe.

IV.4.2. SUBSIDIARIAMENTE: OS DANOS MORAIS DEVEM SER ARBITRADOS EM PATAMAR RAZOÁVEL

204. Conforme consta na Inicial, o Autor pleiteia a condenação de cada Ré ao pagamento de danos morais coletivos no valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

205. Como demonstrado no tópico anterior, não estão presentes os requisitos autorizados do dano moral coletivo. Contudo, caso não seja esse o entendimento de V. Exa., o que se admite apenas para argumentar, a condenação deve refletir as circunstâncias do caso e ser fixada em valores que não gerem enriquecimento indevido ao Autor⁵⁷ - o que é vedado pelo ordenamento jurídico.

206. Nesse sentido, vale destacar que é fato notório que os danos morais são calculados com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade da culpa pelo evento danoso. Assim,

⁵⁶ Fredie DIDIER JR. e Hermes ZANETI JR., *Curso de direito processual civil*, v. 4: Processo coletivo. 8.ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 78.

⁵⁷ Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.



montantes exorbitantes fixados a título de danos morais vão contra o entendimento nacional sobre os critérios de definição desses, conforme ensina PAULO NADER⁵⁸:

“Os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade na fixação do quantum indenizatório se contrapõem à teoria do valor desestímulo, originária da experiência norte-americana. Esta preconiza a fixação elevada do valor da indenização, especialmente para evitar a continuação da prática de danos. Nos Estados Unidos da América do Norte, a prática de se impor valores exorbitantes nas condenações tem justamente o objetivo de desestimular tanto o ofensor quanto os demais membros da sociedade. **Em nosso país, conforme análise de Caio Rogério da Costa Brandão, com a adoção da razoabilidade como critério, o Superior Tribunal de Justiça vem contendo a fixação de verbas exorbitantes”**.

207. O entendimento do C. STJ, inclusive, é claro a respeito da observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade para fins de arbitramento de danos morais coletivos:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS. INFRAÇÕES ÀS NORMAS DE TRÂNSITO. INADEQUADA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SOCIEDADES CONSORCIADAS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. PRECEDENTES DO STJ. **REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS**. ALTERAÇÃO DOS VALORES FIXADOS. PRETENSÃO DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ.

(...)

VII - Quanto à alegação relacionada aos valores fixados em decorrência do dano moral coletivo, verifica-se que, na Corte a quo, estes foram fixados com fundamento no contexto fático-probatório. É que o se percebe do seguinte trecho do acórdão objeto do recurso especial.

"Diante do exposto e analisando-se a situação fática narrada, da indenização que é coletiva, revertendo para fundo e não beneficiando um único consumidor, entendo que o valor arbitrado foi corretamente sopesado, não merecendo qualquer alteração, mantendo-se o montante de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Incide na hipótese em exame o Enunciado nº 116 do Aviso TJRJ, de 14/05/2012, '**A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação**'. Dessa forma, considerando as peculiaridades da hipótese em exame, mostra-se razoável a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)."

VIII - Assim, na Corte a quo, realizou-se juízo fático para assentar que foi demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da concessionária e os danos sofridos pelos consumidores, bem assim para estabelecer que o valor da indenização por danos morais coletivos se mostrava justo e adequado. Dessa forma, para alterar tal resultado, seria necessário o reexame fático-probatório, vedado pelo enunciado n. 7 da Súmula do STJ.

IX - Agravo interno improvido⁵⁹. – grifou-se

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. REITERADA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. OCORRÊNCIA QUE ATINGIU TODA A POPULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE IGARAPÉ GRANDE/MA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INATACADO FUNDAMENTO DO ACÓRDÃO RECORRIDO. SÚMULA 283/STF. DANO MORAL COLETIVO RECONHECIDO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. REVISÃO DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. DE SÚMULA 7/STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE MOSTRA PROPORCIONAL E RAZOÁVEL.

1. O recurso especial não impugna fundamento basilar que ampara o acórdão recorrido, de forma que a irresignação esbarra no obstáculo da Súmula 283/STF, que assim dispõe: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida se assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles."

2. A Corte de origem, a partir da comprovação da falha na prestação do serviço de telefonia, do dano suportado pela comunidade local e do nexo de causalidade entre ambos, decidiu pela

⁵⁸ NADER, Paulo. Curso de direito civil, volume 7: responsabilidade civil. / Paulo Nader. – 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 96

⁵⁹ STJ - AgInt nos EDcl no AREsp 1522870/RJ, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, SEGUNDA TURMA, julgado em 10/08/2020, DJe 14/08/2020



existência de elementos necessários para configurar a responsabilidade civil da concessionária. Portanto, a alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ.

3. **De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, é admissível, em caráter excepcional, a alteração do quantum arbitrado a título de danos morais coletivos, caso o valor arbitrado se revele irrisório ou exorbitante, em clara afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.** A recorrente, contudo, não logrou demonstrar que, na espécie, o valor arbitrado (R\$ 50.000,00 – cinquenta mil reais) seria excessivo.

4. Agravo interno não provido⁶⁰.

208. Nestes termos, na remota hipótese de a LATAM ser condenada ao pagamento de danos morais coletivos, requer seja a condenação arbitrada valor amparado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, para que esses possam refletir montante legal e razoável, condizente com as circunstâncias fáticas do caso.

IV.5. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE ENVIO DE COMUNICAÇÕES A TODOS OS CLIENTES

209. O Autor pretende que a companhia comunique eventual condenação a todos os seus clientes que adquiriram passagem aérea desde 01/06/2018, por SMS/e-mail, informando-os sobre seus direitos e a forma de devolução das tarifas, com a devida comprovação nos autos.

210. Para além do fato de que eventual condenação não deverá ter efeitos *ex tunc*, Excelência, há impossibilidade prática de cumprimento de tal obrigação. Segundo dados da ANAC⁶¹, a LATAM transportou mais de 152 milhões de passageiros de 2018 a 2023. É absolutamente inviável que a LATAM, por conta, individualize os supostos danos sofridos por cada consumidor que possua relação com o tema em discussão.

211. E mais, não há como a LATAM garantir que todos os consumidores que adquiriam tarifas para além da light as adquiriram para obter os benefícios de marcação de assentos, por exemplo. Há também consumidores que adquiriam as passagens aéreas por meio de agência de viagens, o que não se garante que a LATAM tenha acesso aos dados de contato de tais consumidores, impondo cada vez mais um ônus inalcançável para a companhia.

212. Além disso, ressalta-se que a iniciativa de promover a liquidação e execução de eventual procedência dos pedidos não pode ser repassada ao réu da ação, de modo que o pleito não possui nenhum amparo legal, contrariando, na verdade, a natureza pública do processo e o próprio princípio da legalidade, segundo o qual “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei” (art. 5.º, II, CF). Com efeito, entendeu o TJRS no Agravo

⁶⁰ STJ - AgInt no REsp 1278972/MA, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 05/12/2019, DJe 12/12/2019

⁶¹

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaGRjNjdhOWUtYTJhNyooOGM2LTkzYWQ0ZTlmZjU3NmJlZTFliiwidCI6ImIiNzQ4ZjZlLWIoYTQ0NGIyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>

de Instrumento n.º 70027682020, “*é dever do magistrado e do autor coletivo promover a ampla divulgação da sentença*”⁶².

213. Diante disso, deve ser julgado improcedente o pedido.

V. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

214. O Autor pretende também a inversão do ônus da prova e para apresentação de documentos absurdos: “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”.

215. Antes mesmo de adentrar na inexistência dos requisitos que autorizam a concessão da inversão pleiteada, é evidente que o pedido formulado pelo Autor nem sequer deverá ser deferido, uma vez que tais documentos têm relação intrínseca com a atividade econômica da LATAM e estão protegidos pelo segredo de negócio, nos termos do art. 55, §4º, do CDC.

216. Todavia, conforme será demonstrado, não estão presentes os requisitos que autorizam a inversão do ônus da prova, especialmente porque a lógica da inversão do ônus probatório tem como intuito a proteção do consumidor individual frente o fornecedor e não de uma associação em ação coletiva.

217. O art. 6º, VIII, do CDC permite que a defesa dos direitos do consumidor em juízo seja facilitada pelo mecanismo da inversão do ônus da prova, desde que atendidos, cumulativamente, os pressupostos legais da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência – requisitos esses que não estão presentes no caso concreto.

218. A verossimilhança, na ótica da legislação consumerista, é aferida a partir de um juízo de probabilidade extraído do material probatório. A partir disso, só há autorização para a inversão do ônus da prova se houver probabilidade de o consumidor, ou o seu representante, no caso concreto, ter razão em sua alegação.

219. No mesmo sentido, alude a doutrina que a verossimilhança é extraída dos elementos constantes dos autos e, basicamente, consiste na verificação de indícios que revistam as alegações autorais de algum grau de verdade⁶³.

220. Nessa ordem de ideias, a análise dos autos permite concluir pela inexistência de verossimilhança no caso concreto. Ora, conforme todo o exposto, o agir das companhias aéreas é totalmente lícito, tendo esse fato sido reconhecido pela Agência Reguladora do setor, que se

⁶² TJRS, Agravo de Instrumento n.º 70027682020, Relator: Artur Arnildo Ludwig, 6ª Câmara Cível, j. 30/04/2009

⁶³ MITIDIERO, Daniel. Curso de processo civil: volume 2: processo de conhecimento. São Paulo: Atlas, 2012, p.87.



debruçou especificamente sobre os serviços questionados nos autos, atestando a sua legalidade e consonância com a legislação setorial, além de existir parecer da SENACON no mesmo sentido.

221. No que se refere ao requisito da hipossuficiência, como é sabido, o seu conceito não guarda nenhuma relação com eventual falta de recursos financeiros, nem se confunde com a vulnerabilidade do consumidor e não se presume pela mera condição de consumidor, razão pela qual deve ser verificada caso a caso.

222. A hipossuficiência diz respeito à própria incapacidade técnica e informativa do consumidor, isto é, à existência de *“uma espécie de vulnerabilidade processual, por exemplo, para fazer uma prova custosa e difícil para ele [consumidor], mas cujo teor o fornecedor detém sem o menor problema”*⁶⁴. Assim, o conceito de hipossuficiência não se confunde com a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, mas diz respeito à *“difuldade de produção da prova”*. Nesse sentido, no recente julgamento do Recurso Especial n.º 1.286.273/SP, a 4ª Turma do STJ decidiu que, ainda que a matéria de fundo da ação dissesse respeito a contratos sobre os quais incidia o CDC, isso *“não autoriza a desmedida inversão do ônus probatório, haja vista que a demanda é movida pelo Ministério Público, entidade que jamais pode ser considerada hipossuficiente”*, (...) *“por faltar ao órgão do Parquet a característica da inferioridade/fraqueza frente à parte adversa”*. A mesma conclusão deve ser aplicada ao Autor. Não se pode entender que uma associação que se apresenta como representante adequada dos consumidores não tenha condições de produzir provas de suas alegações.

223. Ora, a mera alegação de que cabe ao Autor a representação da coletividade de consumidores não conduz à conclusão de que esta seja hipossuficiente para produzir provas neste feito. Não se está a falar, no caso em tela, de qualquer consumidor que esteja, individualmente, em situação de desvantagem ante a capacidade técnica e econômica do fornecedor. Além disso, não se vislumbra nenhum fato probando cuja prova dependa de informação detida em grau desproporcionalmente maior pela LATAM, motivo pelo qual não há falar em inversão do ônus da prova.

224. Trata-se, ao fim e ao cabo, de entidade de direito privado, amparada de múltiplas ferramentas para obtenção de provas e apuração dos fatos.

225. Ademais, os fatos alegados pelo Autor dizem respeito a supostas insatisfações dos consumidores por ele representados, motivo pelo qual está em melhores condições de demonstrar as consequências danosas dos supostos eventos lesivos que alegadamente sofreram. Se a prova somente pode ser inferida por ação exclusiva do Autor, sentido algum faria inverter o ônus em desfavor da LATAM.

⁶⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 84.



226. Dessa forma, inverter o ônus da prova significaria demandar da LATAM prova que o próprio Autor poderia fazer – e deveria tê-lo feito para a instauração da presente demanda, bem como atribuiria à LATAM o ônus impossível de produção de prova indistintamente. Pelo exposto, a LATAM pleiteia a manutenção regular do ônus da prova, já que comprovada a desnecessidade de inversão.

VI. NÃO CABIMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS

227. Dando continuidade, verifica-se que, sem nenhuma justificativa, o Autor atribuiu o valor da causa no importe de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais). Esta manobra só teria uma justificativa, a pretensão do Autor em receber honorários advocatícios mais elevados, com base no valor da causa.

228. Contudo, a jurisprudência reconhece a necessidade de tratamento isonômico e simétrico na aplicação do art. 18 da Lei de Ação Civil Pública⁶⁵, o qual estabelece que as associações autoras só serão condenadas ao pagamento de honorários sucumbenciais no caso de comprovada má-fé.

229. Implica dizer que, ainda que a associação seja vencedora, por aplicação isonômica, não haverá condenação da parte vencida ao pagamento de honorários sucumbenciais, já que esse seria o cenário em caso de improcedência dos pedidos. Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA POR ASSOCIAÇÃO. CONDENAÇÃO DO RÉU EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. IMPOSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA SIMETRIA. ART. 18 DA LEI Nº 7.347/1985. ENTIDADE ASSOCIATIVA. 1. A Corte Especial do STJ, no julgamento do EAREsp 962.250/SP, de relatoria do Ministro Og Fernandes (DJe 21/8/18), firmou compreensão no sentido de que, **em razão da simetria, descabe a condenação em honorários advocatícios da parte requerida em ação civil pública, quando inexistente má-fé, de igual sorte, como ocorre com a parte autora, por força da aplicação do art. 18 da Lei nº 7.347/1985.** Na oportunidade de julgamento, esclareceu o Ministro Relator que a divergência abarcaria o dissídio acerca da “possibilidade de condenação da parte requerida vencida em ação civil pública, quando seu autor for pessoa jurídica de direito público – neste caso, a União – ou entidade associativa, que não o Ministério Público”. 2. Agravo interno a que se nega provimento.⁶⁶ – grifou-se

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. CONSÓRCIO. DESISTÊNCIA E EXCLUSÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INÉPCIA DA INICIAL. NÃO OCORRÊNCIA. ASSOCIAÇÃO. LEGITIMIDADE ATIVA. ESTATUTO SOCIAL. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. CARACTERIZAÇÃO. NOTIFICAÇÃO DOS DESISTENTES. NÃO COMPROVAÇÃO. SÚMULA Nº 283/STF. CLÁUSULA PENAL. SÚMULA Nº 5/STJ. PERÍCIA COMPLEMENTAR. SUFICIÊNCIA DE PROVAS. LIVRE CONVENCIMENTO. SÚMULA Nº 7/STJ. PEDIDO. RESTITUIÇÃO INTEGRAL. REDUTORES. FUNDAMENTO NÃO ATACADO. VALORES. DEVOLUÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA. SÚMULA Nº 35/STJ. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. INADMISSIBILIDADE. DIVULGAÇÃO. REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES. PÁGINAS OFICIAIS E DO FORNECEDOR. SUFICIÊNCIA. HONORÁRIOS. ART. 18 DA LEI Nº 7.347/1985. AFASTAMENTO. SIMETRIA. EFEITOS

⁶⁵ Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

⁶⁶ STJ, AgInt nos EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp 317.587/SP, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/03/2019, DJe 01/04/2019

ERGA OMNES. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. ÓRGÃO JUDICANTE. CONCLUSÃO DO RE Nº 1.101.937/SP. OBSERVÂNCIA.

(...) 18. **Não há condenação em honorários advocatícios da parte requerida em ação civil pública, salvo comprovada má-fé, com base na simetria, por força do art. 18 da Lei nº 7.347/1985.** (...) 20. Recurso especial parcialmente conhecido, e nessa parte, parcialmente provido⁶⁷. – grifou-se

230. Sendo assim, em razão da necessidade de observância do princípio da simetria e paridade processual, na remota hipótese de condenação da LATAM nestes autos, não poderá haver condenação em honorários sucumbenciais.

VII. PEDIDOS

231. Pelo exposto, a LATAM requer:

- a. Sejam acolhidas as *preliminares* de: (i.) ausência de interesse de agir; (ii.) ilegitimidade passiva da LATAM; (iii.) ilegitimidade ativa do Autor; e (iv.) litisconsórcio passivo necessário com a ANAC, com consequente incompetência absoluta do Juízo Estadual para julgar a ação;
- b. *No mérito*, caso se entenda pela rejeição das preliminares acima, sejam julgados improcedentes todos os pedidos formulados pelo Autor;
- c. O reconhecimento da inaplicabilidade da inversão do ônus da prova ao caso concreto e a impossibilidade de apresentação dos documentos requeridos, com fundamento no art. 55, §4º, do CDC;
- d. *Subsidiariamente*, a remota hipótese de condenação da LATAM nestes autos, requer-se que os efeitos da condenação sejam *ex nunc*, tendo em vista que toda a prática está sustentada em normas já postas que as autorizam;
- e. Na remota hipótese de condenação da LATAM nestes autos, requer seja arbitrado montante a título de indenização por danos morais coletivos em conformidade com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade; e
- f. No mais, na remota hipótese de condenação da LATAM nestes autos, requer não seja estipulada condenação em honorários sucumbenciais, pelos fatos e fundamentos expostos ao longo desta defesa.

232. A LATAM protesta pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente a documental suplementar.

233. Por fim, requer que todas as intimações pelo portal eletrônico sejam realizadas **exclusivamente** em nome de **CARLOS FERNANDO COUTO DE OLIVEIRA SOUTO**, inscrito na OAB/RS sob o n.º 27.622 e **JULIA PEREIRA KLARMANN**, inscrita na OAB/SP

⁶⁷ STJ, REsp 1304939/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 06/03/2019



sob o n.º 326.408 sob pena de nulidade, e indica o e-mail de seus advogados (art. 287 do CPC/15), como sendo: tam@soutocorrea.com.br.

Pede deferimento.

Belo Horizonte/ MG, 11 de setembro de 2023.

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021

ROL DE DOCUMENTOS:

Doc. 01 – Documentos de Representação

Doc. 02 – Comprovante de Tempestividade

Doc. 03 – Resolução nº 400/2016 da ANAC

Doc. 04 – Resolução nº 280/2013 da ANAC

Doc. 05 – Memorando nº 74/2022 da ANAC

Doc. 06 – Projeto de diretrizes gerais e melhores práticas para acessibilidade de PNAEs da OACI

Doc. 07 – Parecer da SENACON

Doc. 08 – Pronunciamento do DPDC

Doc. 09 – Entendimento do MPRJ

Doc. 10 – Notas Técnicas nº 10/2018 e 03/2018 da ANAC

Doc. 11 – Ofício nº 364/2018/SAS-ANAC da ANAC

Doc. 12 – Parecer nº 11/2019/GCON/SAS da ANAC

Doc. 13 – Sentença da 2ª Vara da Fazenda Pública de São José do Rio Preto/SP

Doc. 14 – Parecer nº 07/2022 da ANAC

Doc. 15 – Sentença da 6ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro/RJ

Doc. 16 – Acórdão do TJ/RJ

Doc. 17 – Informações no *website* da LATAM

Doc. 01 – Documentos de representação

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

TAM LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ Nº 02.012.862/0001-60
NIRE 35.300.118.634

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 25 DE ABRIL DE 2023**

1. DATA, HORA E LOCAL: Dia 25 de abril de 2023, às 9:30h (nove horas e trinta minutos), por vídeo conferência.

2. CONVOCAÇÃO E ANÚNCIOS: Dispensados, face ao disposto no parágrafo 4º dos artigos 124 e 133 da Lei nº 6.404/76 ("Lei das S.A.").

3. PRESENÇA: Acionistas representando a totalidade do capital social da TAM Linhas Aéreas S.A. ("Sociedade").

4. MESA: Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente. Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário.

5. ORDEM DO DIA: Deliberar sobre a eleição da diretoria da Sociedade.

6. DELIBERAÇÕES: Pelo voto da acionista única, foram tomadas as seguintes deliberações sem quaisquer ressalvas ou reservas:

6.1. Tendo em vista o término do mandato da diretoria da Sociedade, eleger os seguintes membros para cumprir o próximo mandato de 02 (dois) anos da diretoria, ou seja, **de 26 de abril de 2023 até 26 de abril de 2025**, os Srs.: **JEROME PAUL JACQUES CADIER**, brasileiro, divorciado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 9.706.109-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 127.225.208-69, como **Diretor Presidente e Diretor sem Designação Específica**; **FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA**, chileno, casado, portador do RNM nº G390855-0 e inscrito no CPF/MF sob o nº 239.946.988-71, como **Diretor Financeiro**; e **JEFFERSON CESTARI**, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 56.335.511-6 SSP/PR e inscrito no CPF/MF sob o nº 993.954.109-06, como **Diretor sem designação específica**; todos com endereço comercial na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Ática, nº 673, 6º andar, Jardim Brasil, CEP 04634-042.

6.2. Os diretores ora eleitos serão investidos em seus respectivos cargos no prazo de até 30 (trinta) dias contados desta data, na forma prevista no §1º do artigo 149 da Lei das S.A., quando deverão declarar, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer cargo de administração na Companhia. A posse dos Diretores eleitos dar-se-á mediante a assinatura do respectivo termo de posse do competente livro.

JUCESP
03
10 05 23

7. DECLARAÇÕES FINAIS: Foi autorizada a lavratura da presente ata na forma sumária, de acordo com o disposto no parágrafo 1º do artigo 130 da Lei das S.A.

8. ENCERRAMENTO: Nada mais havendo tratar e como ninguém quisesse fazer uso da palavra, foram encerrados os trabalhos com a lavratura da presente ata, que após lida e aprovada pelos presentes, foi por todos assinada. Mesa: Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente. Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário. Acionista: TAM S.A., por Jerome Paul Jacques Cadier e Jefferson Cestari.

São Paulo, 25 de abril de 2023.

Cópia fiel da ata lavrada em livro próprio.

DocuSigned by:
Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Assinado por: BRUNO ANGELO INDIO E BARTIJOTTO 63216698793
CPF: 02115595100
Data Hora da Assinatura: 28/04/2023 | 09:28:52 P01
ICP-
51A76765B144B2C815AA1C33A0E7705

Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Secretário



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 69F57D408BEA48A0BF64D622B325666A

Assunto: AGE TLA 25/04/2023 - Renovação mandato diretoria 2023-2025

Envelope fonte:

Documentar páginas: 2

Certificar páginas: 5

Assinatura guiada: Ativado

Selo com EnvelopeId (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Status: Concluído

Remetente do envelope:

Viviane Machado

R ATICA 673 - ANDAR 6 SALA 62

Sao Paulo, SP 04.634-042

viviane.machado@lbca.com.br

Endereço IP: 163.116.224.118

Rastreamento de registros

Status: Original

25/04/2023 11:19:05

Portador: Viviane Machado

viviane.machado@lbca.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Bruno Angelo Indio e Bartijotto

bruno.bartijotto@latam.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card

Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 26/04/2023 06:38:19

ID: 7e4711b0-b2ef-41fd-b529-07b22f033a47

Assinatura

DocuSigned by:

Bruno Angelo Indio e Bartijotto

61A76798B8144B2...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 201.42.222.31

Registro de hora e data

Enviado: 25/04/2023 11:47:26

Reenviado: 28/04/2023 05:43:11

Visualizado: 28/04/2023 08:28:27

Assinado: 28/04/2023 08:29:02

Eventos do signatário presencial

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor

Status

Registro de hora e data

Evento de entrega do agente

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega intermediários

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados

Status

Registro de hora e data

Eventos de cópia

Status

Registro de hora e data

Rodolfo Okumura

rodolfo.okumura@latam.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Copiado

Enviado: 25/04/2023 11:47:26

Viviane Machado

viviane.machado@lbca.com.br

Advogada

Latam Airlines Brasil

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Copiado

Enviado: 25/04/2023 11:47:27

Reenviado: 28/04/2023 08:29:04

Visualizado: 28/04/2023 05:19:42

Eventos com testemunhas

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos do tabelião

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	25/04/2023 11:47:27
Entrega certificada	Segurança verificada	28/04/2023 08:28:27
Assinatura concluída	Segurança verificada	28/04/2023 08:29:02
Concluído	Segurança verificada	28/04/2023 08:29:02
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico criado em: 15/12/2021 02:50:42
Partes concordam em: Bruno Angelo Indio e Barlijotto

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, TAM LINHAS AEREAS S/A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact TAM LINHAS AEREAS S/A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:
To contact us by email send messages to: isabella.vilhena@latam.com

To advise TAM LINHAS AEREAS S/A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from TAM LINHAS AEREAS S/A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with TAM LINHAS AEREAS S/A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;

ii. send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify TAM LINHAS AEREAS S/A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by TAM LINHAS AEREAS S/A. during the course of your relationship with TAM LINHAS AEREAS S/A..

JUCESP
21 01 21

JUCESP PROTOCOLO
0.021.140/21-2



TAM LINHAS AÉREAS S.A

CNPJ Nº 02.012.862/0001-60
NIRE 35.300.118.634

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 10 DE NOVEMBRO DE 2020

1. **Local, data e hora:** Por vídeo conferência, às 11h00 (onze horas), do dia 10 de novembro de 2020.
2. **Convocação:** Dispensada a convocação em virtude do comparecimento da única acionista, TAM S.A., representando a totalidade do capital social da Companhia, conforme estabelece o artigo 124, §4º da Lei nº 6.404/76.
3. **Presença:** Reuniu-se à Assembleia Geral Extraordinária da Companhia no local, data e hora acima mencionados, com a presença da acionista TAM S.A., representando a totalidade do capital social da Companhia.
4. **Direção dos Trabalhos:** Jerome Paul Jacques Cadier, Presidente e Bruno Angelo Indio e Bartijotto, Secretário, que compõem a mesa dos trabalhos.
5. **Ordem do Dia:** (a) deliberar sobre a alteração do endereço da sede da Companhia, localizada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.
6. **Deliberação:** Pelo voto da única acionista, em observância aos termos do Estatuto Social, foi deliberada e aprovada a alteração do endereço da sede da Companhia, ~~da~~ Rua Verbo Divino, 2001, 17º andar, conjunto 171, Chácara Santo Antônio, CEP 04719-002, na Cidade de São Paulo e Estado de São Paulo, ~~para~~ Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, na Cidade de São Paulo e Estado de São Paulo.
- 6.1. Como consequência da deliberação acima, altera-se o art. 2º do Estatuto Social da Companhia que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Artigo 2º: A Sociedade tem sua sede e foro no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, podendo, por deliberação da Assembleia Geral, abrir e fechar filiais, escritórios e quaisquer outros estabelecimentos, em qualquer parte do território nacional ou no exterior."

7. **Declarações Finais:** Foi autorizada a lavratura da presente ata na forma sumária, de acordo com o disposto no parágrafo 1º do artigo 130 da Lei nº 6.404/76.
8. **Encerramento:** Nada mais havendo a tratar e, como ninguém quis fazer uso da palavra, foram encerrados os trabalhos com a lavratura da presente ata, que após lida e aprovada pelos presentes, foi por todos assinada.

JUCESP
21 01 21

São Paulo-SP, 10 de novembro de 2020.

Cópia fiel da ata lavrada em livro próprio.


Bruno Angelo Indio e Bartijotto
Secretário



Página 2 de 11



JUCESP
21 01 21

ANEXO

à ata da Assembleia Geral e Extraordinária realizadas em 10 de novembro de 2020

"ESTATUTO SOCIAL DA TAM LINHAS AÉREA S.A."

Capítulo I - Razão Social, Sede, Foro, Objeto Social e Prazo

Artigo 1º: A **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, é uma sociedade por ações regida por este Estatuto Social e pelas disposições legais aplicáveis.

Artigo 2º: A Sociedade tem sua sede e foro no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, podendo, por deliberação da Assembleia Geral, abrir e fechar filiais, escritórios e quaisquer outros estabelecimentos, em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Artigo 3º: A Sociedade tem por objeto:

- (a) Exploração dos serviços de transporte aéreo regular de passageiros, cargas ou malas postais, na conformidade da legislação vigente;
- (b) Exploração de atividades complementares de serviços de transporte aéreo por frete de passageiros, cargas e malas postais;
- (c) Prestação de serviços de manutenção, reparação de aeronaves, próprias ou de terceiros, motores, partes e peças;
- (d) Prestação de serviços de hangaragem de aeronaves;
- (e) Prestação de serviços de atendimento de pátio e pista, abastecimento de comissária de bordo e limpeza de aeronaves;
- (f) Prestação de serviços de engenharia, assistência técnica e demais atividades relacionadas à indústria aeronáutica;
- (g) Realização de instrução e treinamento, relacionados às atividades aeronáuticas;
- (h) Análise e desenvolvimento de programas e sistemas;
- (i) Compra e venda de peças, acessórios e equipamentos aeronáuticos; e
- (j) Desenvolvimento e execução de outras atividades conexas, correlatas ou complementares ao transporte aéreo, além das acima expressamente elencadas;
- (k) Importação e exportação de óleo lubrificante acabado;
- (l) Exploração dos serviços de correspondente bancário; e
- (m) Armazenamento e o depósito, de todo o tipo de produto, sólidos, líquidos e gasosos por conta de terceiros.

Artigo 4º: O prazo de duração da Sociedade é indeterminado.



JUCESP
21 01 21

CAPÍTULO II - Capital Social e Ações

Artigo 5º: O capital social, subscrito e integralizado, totaliza R\$ 4.716.167.978,66 (quatro bilhões, setecentos e dezesseis milhões, cento e sessenta e sete mil, novecentos e setenta e oito reais e sessenta e seis centavos), dividido em 24.147.139 (vinte e quatro milhões, cento e quarenta e sete mil e cento e trinta e nove) ações ordinárias nominativas, sem valor nominal e indivisíveis em relação à Sociedade.

Artigo 6º: Os acionistas da Sociedade gozarão, nos termos do art. 171 da Lei n. 6.404/76, de preferência para subscrição do aumento do capital da Sociedade.

Parágrafo Único: O direito de preferência decairá após decorridos 30 (trinta) dias contados da deliberação relativa ao aumento do capital social.

Artigo 7º: Cada ação ordinária corresponde a um voto nas resoluções adotadas pela Assembleia Geral da Sociedade.

Artigo 8º: A Sociedade pode emitir cautelas, títulos múltiplos ou certificados representativos de ações, simples ou múltiplos, que deverão ser assinados por 02 (dois) Diretores, em conjunto, sendo um deles, necessariamente, o Diretor Presidente.

Artigo 9º: A Sociedade pode manter suas ações, ou parte delas, em contas de depósito, em nome de seus titulares, sem emissão de certificados, em instituições financeiras autorizadas pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM a prestar serviços de ações escriturais.

Artigo 10: Os dividendos ou bonificações em dinheiro serão pagos aos acionistas dentro do exercício social em que forem declarados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado da data de sua declaração, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

CAPÍTULO III - Assembleia Geral

Artigo 11: A Assembleia Geral reúne-se, ordinariamente, a cada ano, nos 04 (quatro) primeiros meses após o encerramento do exercício social, e, extraordinariamente, sempre que convocada pela Diretoria, pelo Conselho Fiscal ou pelos acionistas, nos casos previstos em lei.

Parágrafo Único: A Assembleia Geral será aberta e presidida pelo Diretor Presidente, na sua ausência por qualquer membro da Diretoria, ou, na ausência dos Diretores, por quem for eleito pelos acionistas presentes, sendo que o Presidente da Assembleia, por sua vez, indicará o secretário.

Artigo 12: Compete privativamente à Assembleia Geral de Acionistas, dentro de suas atribuições legais e estatutárias:

- (a) Aprovar quaisquer alterações no estatuto social;
- (b) Eleger ou destituir, a qualquer tempo, os administradores e fiscais da Sociedade;
- (c) Tomar, anualmente, as contas dos administradores e deliberar sobre as demonstrações financeiras por eles apresentadas;
- (d) Deliberar e autorizar a emissão, recompra, amortização e/ou resgate de ações, debêntures, cédulas pignoratícias e hipotecárias, notas promissórias e quaisquer outros títulos ou valores mobiliários para colocação pública;

JUCESP
21 01 21

- (e) Suspender o exercício dos direitos de acionista;
- (f) Deliberar sobre aumentos de capital e sobre a avaliação de bens com que o acionista concorrer para a formação do capital social;
- (g) Deliberar sobre a transformação, fusão, incorporação e cisão da Sociedade, sua dissolução e liquidação;
- (h) Autorizar os administradores a confessar falência e requerer a recuperação judicial da Sociedade;
- (i) Deliberar sobre a distribuição de dividendos anuais, intermediários ou intercalares, nos termos da lei, e, especialmente sobre a distribuição de dividendos inferiores aos estabelecidos neste Estatuto, bem como deliberar sobre o pagamento de juros sobre o capital próprio;
- (j) Deliberar e autorizar o registro da sociedade e/ou de valores mobiliários por ela eventualmente emitidos, nos respectivos organismos, objetivando a colocação pública de seus valores mobiliários;
- (k) Deliberar sobre a aquisição ou manutenção de participação recíproca, na forma autorizada na lei;
- (l) Deliberar sobre a aquisição ou alienação de controle ou a participação da Sociedade em outras sociedades ou consórcios, criação de grupo de sociedades ou de subsidiária integral (inclusive pela aquisição de ações) e a admissão de novos acionistas em sociedade subsidiária integral já existente;
- (m) Deliberar sobre a transmissão ou oneração de participações societárias;
- (n) Aprovar os planos orçamentários anuais de negócios e os planos orçamentários de desenvolvimento;
- (o) Deliberar sobre a contratação de quaisquer negócios entre a Sociedade e suas coligadas ou seus administradores;
- (p) Decidir a respeito da participação da Sociedade em negócios que não estejam relacionados à consecução dos respectivos objetivos sociais;
- (q) Deliberar sobre aquisição de ações para permanência em tesouraria, obedecidos aos limites legais e sem prejuízo do dividendo obrigatório;
- (r) Definir e orientar os negócios e os programas de desenvolvimento e investimento da Sociedade;
- (s) Escolher e destituir auditores independentes;
- (t) Deliberar sobre a alteração de qualquer documento ou assunto que tenha sido objeto de aprovação anterior da Assembleia Geral, nos termos deste artigo;
- (u) Deliberar sobre exclusão do direito de preferência;
- (v) Formular e aprovar o voto a ser proferido pela Sociedade nas assembleias gerais de empresas das quais participe;
- (w) Deliberar sobre a distribuição a administradores e funcionários de verba a título de participação em resultados;
- (x) Aprovar o uso de qualquer marca, nome ou símbolo que represente o nome, denominação social, razão social ou nome fantasia da Sociedade; e

JUCESP
21 01 21

(y) Aprovar a aquisição ou concessão a terceiros de licença de uso ou qualquer outra de marca, patente ou propriedade industrial e intelectual, incluindo know-how.

CAPÍTULO IV - Diretoria

Artigo 13: A Sociedade é administrada por uma Diretoria, formada por 4 (quatro) membros, acionistas ou não, residentes no Brasil, eleitos por Assembleia Geral, sendo 1 (um) Diretor Presidente, 1 (um) Diretor Financeiro e 2 (dois) Diretores sem designação específica.

Parágrafo 1º: O mandato dos membros da Diretoria é de 02 (dois) anos, admitida a reeleição.

Parágrafo 2º: Os membros da Diretoria são investidos em seus cargos seus cargos mediante assinaturas do termo de posse no livro correspondente e permanecem no exercício de suas funções até a eleição e posse de seus substitutos.

Parágrafo 3º: A remuneração dos membros da Diretoria será estabelecida individualmente pela Assembleia Geral, com a devida observância das disposições do art. 152 da Lei n. 6404/76.

Artigo 14: O exercício de cargo de membro da Diretoria prescinde de garantia de gestão.

Artigo 15: Os membros da Diretoria estão proibidos de usar a razão social da Sociedade em transações ou em documentos fora do escopo dos interesses da Sociedade.

Artigo 16: Compete à Diretoria, dentro de suas atribuições legais e estatutárias: (a) deliberar sobre a alienação ou oneração de bens ou direitos, não previstos no plano orçamentário anual ou plano orçamentário de desenvolvimento, até o valor de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais), cumulativamente; (b) deliberar sobre a celebração de quaisquer contratos ou acordos, assim como a realização de quaisquer pagamentos, dispêndios ou investimentos, não previstos no orçamento anual, até o valor de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais), cumulativamente; e (c) deliberar sobre quaisquer documentos ou assunto que tenha sido objeto de deliberação anterior da Diretoria.

Artigo 17: A Diretoria reunir-se-á sempre que convocada pelo Diretor Presidente, por sua própria iniciativa ou a pedido de qualquer um de seus membros.

Parágrafo 1º: As reuniões de Diretoria serão abertas com a presença da maioria de seus membros eleitos.

Parágrafo 2º: As resoluções da Diretoria serão adotadas pelo voto da maioria de seus membros, sendo que as reuniões serão lavradas as respectivas atas, que ficarão inscritas no Livro de Atas de Reuniões da Diretoria.

Artigo 18: Caso ocorra impedimento definitivo, renúncia ou vacância de qualquer Diretor, a Assembleia Geral deverá, dentro de no máximo 30 (trinta) dias, eleger seu substituto para servir pelo restante do mandato.

Artigo 19: Observando o disposto nos Artigos 2 e 12 e no Parágrafo 1º deste Artigo, a Diretoria poderá desempenhar todos os atos de gestão ordinária dos negócios da Sociedade, especialmente: (a) representar a Sociedade em juízo ou fora dele; (b) firmar acordos e contratos de qualquer natureza; (c) adquirir, alienar ou gravar propriedade; (d) contrair empréstimos e outorgar garantia de qualquer natureza; (e) nomear procuradores "ad judícia" e "ad negotia", determinando o prazo de seus mandatos, que no caso de procuração "ad negotia" não poderá ser superior a dois anos e no caso da procuração "ad judícia" poderá ser por prazo indeterminado; (f) emitir, aceitar e endossar cheques e notas promissórias, emitir e endossar duplicatas e letras de câmbio e fornecer aval relativamente a

Página 6 de 11



JUCEPA
21 01 21

instrumentos de créditos e outros títulos comerciais; (g) abrir, movimentar e fechar créditos e outros títulos comerciais; (g) abrir, movimentar e fechar contas bancárias; (h) contratar e demitir funcionários, estabelecendo seus deveres salários; (i) receber e dar quitação, transigir e renunciar a direitos, desistir e assinar termos de responsabilidade; e (j) abrir ou fechar filiais, matrizes, agências, escritórios e estabelecimentos da Sociedade.

Parágrafo 1º: A Sociedade poderá ser representada por um membro da Diretoria em conjunto com um procurador, ou por dois procuradores, sempre com base em duas assinaturas, dentro dos limites estabelecidos para os poderes outorgados nas respectivas procurações.

Parágrafo 2º: A Sociedade poderá, também, ser representada por um só membro da Diretoria ou por um só procurador perante qualquer entidade legal, autoridade, órgão ou departamento, desde que o membro da Diretoria ou o procurador tenham sido formalmente nomeados pela Diretoria para este fim.

CAPÍTULO V - Conselho Fiscal

Artigo 20: A Sociedade tem um Conselho Fiscal, de caráter não permanente, composto por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, que somente é instalado por deliberação da Assembleia Geral, nos casos previstos em Lei.

Parágrafo Único: A Assembleia Geral que deliberar sobre a instalação do Conselho Fiscal deve, também, eleger seus membros e fixar sua remuneração.

CAPÍTULO VI - Orçamento Anual e Plano de Negócios

Artigo 21: Até 31 de outubro de cada exercício fiscal, o Diretor Presidente e o Diretor Financeiro deverão submeter para aprovação da Assembleia Geral a proposta de (a) orçamento anual e plano de negócios para o próximo exercício fiscal ("Orçamento Anual" e "Plano de Negócios Anual", respectivamente); e (b) plano de negócios para os próximos 05 (cinco) exercícios fiscais ("Plano de Negócios Plurianual"); referentes à Sociedade e suas subsidiárias, de forma consolidada. O Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual, bem como o Plano de Negócios Plurianual deverão ser elaborados de acordo com o estabelecido no Anexo I ao presente Estatuto e em formato aceitável pela Assembleia Geral.

Artigo 22: No prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da apresentação do Orçamento Anual, Plano de Negócios Anual e Plano de Negócios Plurianual pelo Diretor Presidente, a Assembleia Geral deverá ser convocada para a sua análise.

Parágrafo 1º: Na hipótese de o Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual e/ou o Plano de Negócios Plurianual não serem aprovados, no todo ou em parte, pela Assembleia Geral, o Diretor Presidente e o Diretor Financeiro, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da deliberação da Assembleia Geral, deverão trabalhar na alteração destes documentos a fim de endereçar as preocupações e comentários da Assembleia Geral.

Parágrafo 2º: No prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da apresentação do Orçamento Anual, Plano de Negócios Anual e/ou Plano de Negócios Plurianual devidamente revisados pelo Diretor Presidente, deverá ser convocada nova Assembleia Geral para aprová-los. Na hipótese de a Assembleia Geral não aprovar o Orçamento Anual e o Plano de Negócios Anual e/ou o Plano de Negócios Plurianual revisados, no todo em parte, o Plano de Negócios Plurianual para o exercício social corrente será adotado como Orçamento Anual e Plano de Negócios Anual para o próximo exercício social.

CAPÍTULO VII - Exercício Fiscal. Demonstrações Financeiras e Demonstração de Lucros e Perdas

Artigo 23: O exercício social coincidirá com o ano civil.

Parágrafo 1º: A Diretoria poderá determinar o levantamento de balancetes em períodos inferiores a 01 (um) ano, incluindo, sem limitação, balancetes semestrais e trimestrais.

Artigo 24: A Sociedade deverá apresentar a cada um de seus acionistas os seguintes relatórios financeiros referentes à Sociedade e suas subsidiárias de forma consolidada:

- i. No prazo de 05 (cinco) dias contado do encerramento de cada mês, relatórios da administração mensais, na forma aprovada pela Assembleia Geral;
- ii. No prazo de 10 (dez) dias contado do encerramento de quaisquer dos 03 (três) primeiros trimestres de cada exercício fiscal, um balanço não auditado da Sociedade, referente ao trimestre em questão, e as respectivas demonstrações não auditadas das operações, alterações na composição acionária e do fluxo de caixa para cada trimestre encerrado e para o período compreendido entre o início do exercício fiscal e o encerramento de tal trimestre, em cada caso com os relatórios comparativos em relação ao exercício fiscal anterior; e
- iii. No prazo de 30 (trinta) dias contado do encerramento de cada exercício fiscal, um relatório anual, incluindo (a) balanço patrimonial e as respectivas demonstrações consolidadas das operações, alterações na composição acionária e fluxo de caixa, referente ao exercício encerrado, auditados de acordo com o IFRS ou outros princípios contábeis aprovados pela Assembleia Geral, em cada caso, acompanhados dos relatórios comparativos em relação ao exercício fiscal anterior; e (b) esclarecimentos sobre a implementação dos Planos Aprovados, na medida em que se refiram à estratégia do negócio, cumprimento de metas básicas, receitas, despesas, remuneração de executivos, despesas de capital, financiamentos, seguros, fluxo de caixa, indicação de agentes ou consultores e alianças estratégicas.

Artigo 25: A Sociedade deverá manter, bem como deverá adotar todas as providências para que suas subsidiárias mantenham, livros e registros completos e acurados referentes aos seus negócios. Os referidos livros e registros deverão ser mantidos pelo período mínimo de 10 (dez) anos, respeitadas as disposições legais aplicáveis à matéria.

Parágrafo 1º: A Sociedade deverá assegurar aos seus acionistas ou respectivos representantes devidamente constituídos o acesso, em períodos razoáveis e no horário comercial, aos livros e registros da Sociedade, bem como às informações que disponha sobre suas subsidiárias. Os acionais terão ainda o direito de, às suas expensas, obter cópias, examinar e auditar os referidos livros e registros.

Parágrafo 2º: A Sociedade fornecerá aos seus acionistas cópia das declarações de imposto de renda da Sociedade e de suas subsidiárias no mínimo com 40 (quarenta) dias úteis de antecedência da data final para que sejam entregues.

Artigo 26: Apurado o resultado do exercício social e feitas as necessárias deduções legais, o lucro obtido deve ter a seguinte destinação:

- (a) 5% (cinco por cento) do lucro líquido para a constituição de fundo de reserva legal, até o limite de 20% (vinte por cento) do capital social;
- (b) 25% (vinte e cinco por cento) do saldo do lucro líquido do exercício, após a dedução de que trata a alínea (a) acima, para distribuição de dividendo anual obrigatório para os detentores de ações;
- (c) sempre que o montante do dividendo obrigatório ultrapassar a parcela realizada do lucro líquido do exercício, a administração poderá propor, e a Assembleia Geral aprovar, destinar o excesso à



JUCESP
21 01 21

constituição de reserva de lucros a realizar, nos termos do art. 197 da Lei n. 6.404/76; e

(d) o saldo remanescente terá a destinação que lhe for determinada pela Assembleia Geral, com base em proposta formulada pela Diretoria.

Parágrafo 1º: O valor pago ou creditado a título de juros sobre capital próprio será imputado ao dividendo mínimo obrigatório do exercício, integrando tal valor o montante dos dividendos distribuídos pela sociedade para todos os efeitos legais

Artigo 27: Dividendos atribuídos a acionistas e não retirados, não renderão juros nem serão passíveis de correção monetária e prescreverão por decurso de prazo em favor da Sociedade após decorridos 03 (três) anos de sua atribuição.

CAPÍTULO VIII - Liquidação

Artigo 28: A Sociedade será liquidada mediante a ocorrência dos eventos previstos em lei e a Assembleia Geral determinará a forma da liquidação assim como elegerá o liquidante e o Conselho Fiscal que atuará durante o período de liquidação."



JUL 21 01 21

Requisitos do Orçamento Anual e Planos de Negócios

1. Um resumo dos principais objetivos e metas estratégicas para o próximo exercício fiscal, inclusive resumo do rumo dos negócios e de todas as premissas macroeconômicas e do setor.
2. Demonstração de resultados detalhada para o próximo exercício fiscal.
3. Lista detalhada de metas para os indicadores operacionais e financeiros mais importantes da Companhia e de suas subsidiárias para o próximo exercício fiscal e comparados ao exercício fiscal corrente.
4. Projeções detalhadas de fluxo de caixa para o próximo exercício fiscal, inclusive pelo menos o seguinte:
 - a. Fluxo de caixa proveniente das operações;
 - b. Fluxo de caixa proveniente de variações do capital de giro, discriminado por item;
 - c. CAPEX detalhado separando frota por tipo e outros investimentos, inclusive;
 - d. No caso de frota, uma análise comparativa de compra versus arrendamento;
 - e. Financiamento, inclusive detalhamento da amortização da dívida prevista nas obrigações existentes, financiamento da frota e outras fontes de financiamento por tipo;
 - f. Política de dividendos e premissas; e
 - g. Qualquer requisito de aumento ou redução de capital.
5. Plano de marketing detalhado.
6. Estratégia de gestão de risco e hedging.
7. Qualquer outra análise ou informação relevante que as circunstâncias na ocasião possam exigir ou que venham a ser consideradas necessárias pela administração da Companhia, a fim de apresentar um plano de negócios de acordo com as melhores práticas empresariais.



21 01 21

Requisitos do Plano Plurianual de Negócios

1. Descrição das tendências atuais do setor aéreo regional e mundial e análise do eventual impacto dessas tendências sobre a Companhia e suas subsidiárias.
2. Resumo das premissas macroeconômicas e do setor mais importantes para os próximos cinco exercícios fiscais, inclusive Índice de inflação para cada um deles.
3. Análise detalhada da concorrência.
4. Descrição detalhada das metas e objetivos para os próximos cinco exercícios fiscais descrevendo seus fundamentos.
5. Projeções financeiras de 05 (cinco) anos detalhando o seguinte:
 - a. Demonstração de resultados;
 - b. Relação detalhada de todos os indicadores operacionais e financeiros; e
 - c. Projeções de fluxo de caixa, que deverão incluir todos os itens acima previstos sobre o Orçamento Anual e Plano de Negócio.
6. Qualquer outra análise ou informação relevante que as circunstâncias na ocasião possam exigir ou que venham a ser consideradas necessárias pela administração da Companhia, a fim de apresentar um plano de negócios de acordo com as melhores práticas empresariais.





PROCURAÇÃO

Pelo presente instrumento particular, **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de São Paulo, Capital, na Rua Ática, 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, CEP 04634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o número 02.012.862/0001-60 e suas filiais (“Outorgante”), neste ato representada na forma de seu estatuto social, por seu diretor financeiro **FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA**, chileno, casado, portador do RNE nº G390855-0 e inscrito no CPF/MF sob o nº 239.946.988-71, e por seu diretor **JEFFERSON CESTARI**, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 56.335.511-6 SSP/PR e inscrito no CPF/MF sob o nº 993.954.109-06, ambos com endereço comercial na sede da Outorgante, nomeia e constitui seus bastantes procuradores: **1) BRUNO ANGELO INDIO E BARTIJJOTTO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº. 238.766 e inscrito no CPF/MF sob o nº. 032.169.967-00; **2) ALINE ALVES SHIMOYAMA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 335.831 e no CPF/MF sob o nº 377.866.468-92; **3) CAMILA ZUCARELI PINTO RIBEIRO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 172.692 e no CPF/MF sob o nº 268.256.558-17; **4) DANIELA ANDRÉA LIJAVETZKY GACITÚA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 325.995 e no CPF/MF sob o nº 284.581.298-17; **5) FELIPE AUGUSTO CAMPERLINGO E SILVA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 253.867 e no CPF/MF sob o nº 304.378.808-77; **6) ISABELLA MAGALHÃES VILHENA MONTES**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o nº 180.457 e no CPF/MF sob o nº 056.377.867-98; **7) JULIAN LUCHTENBERG VIEIRA ISIDORO**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 383.755 e no CPF/MF sob o nº 420.323.998-22; **8) LUIZA MIRANDA LOURENÇO DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 448.610 e no CPF/MF sob o nº 455.906.638-81; **9) MARIA CAROLINA POIANO STELLA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº 263.661 e no CPF/MF sob nº 305.715.988-54; **10) MARIANA BEATRIZ WALTER GILLUNG**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº. 403.767 e no CPF/MF sob nº 406.718.318-60; **11) MILENA ITRI AMADEO**, brasileira, divorciada, advogada, inscrita na OAB/SP sob nº. 310.043 e no CPF/MF sob nº 304.285.928-21; **12) OMAR FRANCISCO DOMINGUEZ DA SILVEIRA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 253.954 e no CPF/MF sob o nº 226.214.328-59; **13) RAQUEL FERREIRA RIBEIRO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 273.893 e no CPF/MF sob o nº 223.791.908-95; **14) ROGÉRIO LEMOS PASSOS MARTES**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 248.628 e no CPF/MF sob o nº 298.830.268-54; **15) STEPHANO MENDES PINHEIRO SILVA**, brasileiro, divorciado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 316.944 e no CPF/MF sob o nº 330.038.858-98; **16) TATIANE MARQUES DOS REIS**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 273.914 e no CPF/MF sob o nº 337.637.308-69; e **17) THOMAZ HENRIQUE JODJAHN SIEGRIST**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 308.103 e no CPF/MF sob o nº 342.914.448-50, todos com endereço profissional na Rua Ática, 673, 5º andar, Jardim Brasil, CEP 04634-042, São Paulo/SP; aos quais confere amplos e gerais poderes para, **AGINDO EM CONJUNTO OU SEPARADAMENTE, INDEPENDENTEMENTE DA ORDEM DE NOMEAÇÃO**, no foro em geral, com a cláusula “*ad judicium et extra*”, em qualquer Instância, Juízo ou Tribunal, podendo propor contra quem de direito as ações competentes e defendê-la nas contrárias, seguindo umas e outras até final decisão, usando dos recursos legais e acompanhando-os, conferindo-lhes, ainda, poderes especiais para confessar, desistir, renunciar,

56/2023





discordar, suspender, impugnar, transigir, firmar compromissos ou acordos, efetuar levantamento de valores em quaisquer instituições financeiras, receber e dar quitação, requerer protesto de títulos de crédito, baixa e cancelamento de protestos, inquéritos policiais, ratificar declarações, representá-la perante órgãos da administração pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, praticando, em suma, os demais atos necessários ao bom e fiel cumprimento do presente mandato, **podendo substabelecer esta a outrem, no todo ou em parte, com ou sem reserva de iguais poderes**, ratificando todos os atos praticados anteriormente.

A presente procuração terá validade por prazo indeterminado e revoga expressamente a procuração lavrada sob referência interna nº 94/2021, emitida em 21 de julho de 2021.

São Paulo, 28 de junho de 2023.

DocuSigned by:

Felipe Ignacio Pumarino Mendoza

Firmado por: FELIPE IGNACIO PUMARINO MENDOZA-23094698871

CPF: 23094698871

Hora de firma: 28/06/2023 | 12:58:11 PDT

ICP

2ED235417A184AD08C5FD9A8348CDEDE

DocuSigned by:

JEFFERSON CESTARI

Assinado por: JEFFERSON CESTARI-99395410908

CPF: 99395410908

Data/Hora de Assinatura: 28/06/2023 | 05:35:42 PDT

ICP

6E1380A4439C44218C462AF208294799

TAM LINHAS AÉREAS S.A.

Felipe Ignacio Pumarino Mendoza

Jefferson Cestari



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 821F1B42E973452B857BE8D1B451C634		Status: Concluído
Assunto: 56_2023_Proc. Ad Judicia_TLA		
Envelope fonte:		
Documentar páginas: 2	Assinaturas: 2	Remetente do envelope:
Certificar páginas: 5	Rubrica: 2	Rodolfo Okumura
Assinatura guiada: Ativado		R ATICA 673 - ANDAR 6 SALA 62
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado		Sao Paulo, SP 04.634-042
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)		rodolfo.okumura@latam.com
		Endereço IP: 163.116.224.115

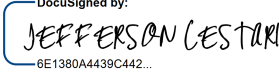
Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Rodolfo Okumura	Local: DocuSign
28/06/2023 12:53:14	rodolfo.okumura@latam.com	

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Rodolfo Okumura rodolfo.okumura@latam.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 163.116.224.115	Enviado: 28/06/2023 12:56:36 Visualizado: 28/06/2023 12:56:51 Assinado: 28/06/2023 12:56:59

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através do DocuSign

Felipe Ignacio Pumarino Mendoza felipe.pumarino@latam.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital	 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 163.116.224.115	Enviado: 28/06/2023 12:57:02 Visualizado: 28/06/2023 12:57:48 Assinado: 28/06/2023 12:58:15
Detalhes do provedor de assinatura: Tipo de assinatura: ICP Smart Card Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5		
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 28/06/2023 12:57:48 ID: 2d6c3744-e7fd-4d42-8905-e1f0233b2809		

JEFFERSON CESTARI jefferson.cestari@latam.com Hr Director Latam Airlines Group Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital	 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 201.20.140.92	Enviado: 28/06/2023 12:57:03 Visualizado: 29/06/2023 05:35:26 Assinado: 29/06/2023 05:35:46
Detalhes do provedor de assinatura: Tipo de assinatura: ICP Smart Card Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5		
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 29/06/2023 05:35:26 ID: 3c18791d-9fcb-4198-9414-b89a6973a829		

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data



Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Viviane Machado viviane.machado@lbca.com.br Advogada Latam Airlines Brasil Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 29/06/2023 05:35:47
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através do DocuSign		
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	28/06/2023 12:56:36
Entrega certificada	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:26
Assinatura concluída	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:46
Concluído	Segurança verificada	29/06/2023 05:35:47
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		



ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, TAM LINHAS AEREAS S/A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically



Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact TAM LINHAS AEREAS S/A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: isabella.vilhena@latam.com

To advise TAM LINHAS AEREAS S/A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from TAM LINHAS AEREAS S/A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with TAM LINHAS AEREAS S/A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:



- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to isabella.vilhena@latam.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify TAM LINHAS AEREAS S/A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by TAM LINHAS AEREAS S/A. during the course of your relationship with TAM LINHAS AEREAS S/A..



SUBSTABELECIMENTO

OUTORGANTE: Pelo presente instrumento particular de mandato, eu, **TATIANE MARQUES DOS REIS**, brasileira, advogada, casada, inscrita na OAB/SP n.º 273.914 e no CPF/MF sob o n.º 337.637.308-69, substabeleço, com reserva, os poderes que me foram outorgados por **TAM LINHAS AÉREAS S.A** (“LATAM”), razão social de LATAM AIRLINES BRASIL, pessoa jurídica de direito privado com sede na Rua Ática, n.º 673, sala 5.001, Jardim Brasil, São Paulo/SP, CEP 04.634-042, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.012.862/0001-60.

OUTORGADOS: **GUILHERME RIZZO AMARAL**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 47.975 e no CPF sob o n.º 899.554.470-87; **CARLOS FERNANDO COUTO DE OLIVEIRA SOUTO**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 27.622 e no CPF sob o n.º 469.694.890-00; **GILBERTO DEON CORRÊA JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 21.436 e no CPF sob o n.º 404.837.460-53; **JORGE CESA FERREIRA DA SILVA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 32.701 e no CPF sob o n.º 577.418.160-04; **ROBERTA FEITEN SILVA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 50.739 e no CPF sob o n.º 709.427.730-04; **RICARDO QUASS DUARTE**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 195.873 e no CPF sob o n.º 180.392.808-50; **DIOGO SQUEFF FRIES**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 69.876 e no CPF sob o n.º 990.183.060-53; **OTÁVIO AUGUSTO DAL MOLIN DOMIT**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 81.557 e no CPF sob o n.º 010.951.420-38; **LUÍS ALBERTO SALTON PERETTI**, brasileiro, casado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 66.459 e OAB/SP sob o n.º 304.728 e no CPF sob o n.º 804.822.360-00; **ADRIANE RANGEL MESSIAS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 244.405 e no CPF sob o n.º 162.556.327-25; **ANA CAROLINA DO VALE GATTI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 496.057 e no CPF sob o n.º 125.881.766-74; **ANA LUIZA DE OLIVEIRA VIANA DE CASTRO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 485.729 e no CPF sob o n.º 078.030.865-37; **ANNA LAURA DAL MOLIN**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 123.108 e no CPF sob o n.º 831.764.200-30; **ANNA MARIA ALVES DUARTE GOMES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 228.137 e no CPF sob o n.º 167.462.207-45; **BRUNA BAILOV SCARANELLO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 444.396 e no CPF sob o n.º 481.863.158-29; **CAMILA ROZZO MARUYAMA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 307.626 e no CPF sob o n.º 368.649.568-65; **CAROLINA NOCCHI GUERRA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 127.021 e no CPF sob o n.º 008.383.720-58; **CAROLINE STIVELMAN CORREA DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 122.183 e no CPF sob o n.º 873.654.300-44; **DANIEL ALT DA SILVA**, brasileiro, casado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 80.513 e no CPF sob o n.º 016.234.200-40; **DANIELE VERZA MARCON**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 121.874 e no CPF sob o n.º 021.656.960-54; **DANYELLA NUNES DE SOUZA MARQUES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 470.950 e no CPF sob o n.º 482.095.658-26; **ERIKA DONIN DUTRA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 96.845 e no CPF sob o n.º 023.913.600-45; **FELIPE BERCHIELLI MORENO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 452.378 e no CPF sob o n.º 433.955.678-50; **FELIPE MOLINA DE CASTRO ROLAND**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 446.596 e no CPF sob o n.º 378.897.418-47; **FELIPE SEBASTIAN CALDAS VÉRAS**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/MG sob o n.º 163.949 e no CPF sob o n.º 063.849.476-17; **FERNANDA SECCO MAZOCCO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 117.757 e no CPF sob o n.º 030.725.150-00; **FLAVIA DO CANTO PEREIRA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

62.140 e no CPF sob o n.º 001.230.100-04; **GUILHERME DOS SANTOS MOREIRA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 123.512 e no CPF sob o n.º 025.066.740-12; **ISABELA BOSCOLO CAMARA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 389.625 e no CPF sob o n.º 417.929.218-10; **ISABELLA DA ROCHA CAIRO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 487.022 e no CPF sob o n.º 139.172.966-83; **ISADORA DA SILVA GROSS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 117.959 e no CPF sob o n.º 042.166.350-24; **JESSICA SCOTT BANFIELD**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 425.275 e no CPF sob o n.º 422.299.358-10; **JOANA CAPELARI ROSIN**, brasileira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 120.767 e no CPF sob o n.º 026.014.750-80; **JOÃO PAULO TAGLIARI**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 110.408 no CPF sob o n.º 031.001.040-30; **JULIA PEREIRA KLARMANN**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 326.408 e CPF sob o n.º 008.964.910-99; **JULIO CÉSAR COSTA FERRO**, brasileiro, casado, advogado, inscrita na OAB/SP sob o n.º 401.535 e CPF sob o n.º 025.456.170-59; **LAURA CUNHA GONÇALVES SIMÕES AUGUSTO**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 373.869 e no CPF sob o n.º 402.093.958-69; **LAURA GHITTI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 371.285 e no CPF sob o n.º 079.178.989-62; **LUCAS AUGUSTO MICHELIN GOBBO**, brasileiro, solteiro, inscrito na OAB/SP sob o n.º 457.007 e no CPF/ME sob o n.º 351.292.528-61; **LUISA CABRAL DE MELLO MARQUES COELHO**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 180341 e no CPF sob o n.º 139.502.937-79; **MARCELA JOELSONS**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 79.229 e no CPF sob o n.º 008.487.090-71; **MARIA CAROLINA BICHARA MOTTA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RJ sob o n.º 200.665 e no CPF sob o n.º 120.457.777-31; **MARIA GABRIELA WICKERT THEISEN**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 125.669 e no CPF sob o n.º 030.939.040-05; **MARIANA DOS SANTOS SEARES**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 131.787 e no CPF sob o n.º 095.695.489-83; **MATHEUS LIMA SENNA**, brasileiro, solteiro, advogado inscrito na OAB/RS sob o n.º 102.277 e no CPF sob o n.º 030.922.190-07; **MAX FERNANDO FISCHER**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 406.112 e no CPF sob o n.º 080.615.889-19; **NATALIA DOMINGUES RAMOS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 470.248 e no CPF sob o n.º 495.150.798-61; **NATHÁLIA DE AZEVEDO SOMBRI**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/RS sob o n.º 102.187 e no CPF sob o n.º 029.882.300-48; **PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/DF sob o n.º 20.213 e CPF sob o n.º 873.245.471-68; **PAULA DE BARROS SILVA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o n.º 406.165 e no CPF sob o n.º 397.162.348-48; **PEDRO MARQUES REZENDE**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 491.229 e no CPF sob o n.º 498.306.458-35; **RAFAEL SIRANGELO BELMONTE DE ABREU**, brasileiro, solteiro, advogado inscrito na OAB/RS sob o n.º 83.887 e no CPF sob o n.º 017.349.990-20; **RODRIGO USTÁRROZ CANTALI**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 96.857 e no CPF sob o n.º 023.859.030-59; **RONALDO LUIZ KOCHEM**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 93.582 e no CPF sob o n.º 009.791.100-33; **THIAGO MEDEIROS DE BORBA**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 115.844 e no CPF sob o n.º 035.960.710-11; e **VITORIO ALFARO BOETTCHER**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/RS sob o n.º 126.701 no CPF sob o n.º 866.180.750-68 todos integrantes de **SOUTO, CORREA, CESA, LUMMERTZ & AMARAL ADVOGADOS**, registrada perante a OAB/RS sob o n.º 4.678, com escritório na Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar, Bairro Boa Vista, **Porto Alegre/RS**, CEP 90.480-000, telefone (51)3018-0500; na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2.041, Torre D, 8º andar, Vila Olímpia, **São Paulo/SP**, CEP 04543-011, telefone (11)3530-8400; na Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar, Ipanema; e **Rio de Janeiro/RJ**, CEP 22410-000, telefone (21) 3590-6901.

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

PODERES E FINS: Pelo presente instrumento particular de procuração, a OUTORGANTE nomeia e constitui seus bastantes procuradores os OUTORGADOS acima designados, para fins de representá-la em Juizados Especiais Cíveis, Justiça Comum, Justiça Federal ou Órgãos de Defesa do Consumidor em geral, inclusive no âmbito do Ministério Público, em qualquer instância ou Comarca podendo os ditos procuradores, no exercício desses poderes, requerer o que for de direito, transacionar e substabelecer o presente mandato no todo ou em parte, bem como designar e assinar cartas de preposição para que estas atuem como prepostos em processos administrativos e judiciais, reclamações junto ao PROCON e todos os demais Órgãos de Defesa do Consumidor, inclusive no âmbito do Ministério Público, sendo-lhes permitido requerer a emissão de extratos bancários relativos às contas bancárias vinculadas aos processos judiciais que tramitam nos Juizados Especiais Cíveis, na Justiça Comum ou na Justiça Federal, a expedição de alvarás, o levantamento e a transferência de valores depositadas nas referidas contas judiciais para contas bancárias da TAM LINHAS AÉREAS S.A, assim como praticar todo e qualquer ato que seja para o bom e fiel desempenho do presente mandato.

Se qualquer um dos outorgados deixar de integrar a sociedade de advogados do Souto Correa Advogados os poderes que lhe foram outorgados serão automaticamente revogados, com efeitos a partir da data em que deixar o escritório, remanescendo válidos todos os atos até então praticados.

São Paulo/SP, 7 de julho de 2023.

DocuSigned by:

TATIANE REIS

8960BF5C3C11429

TATIANE MARQUES DOS REIS

OAB/SP n.º 273.914

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

Certificado de conclusão

ID de envelope: 06A361F27FF34B21819DF976C2989A69		Estado: Concluído
Assunto: Aqui está o seu documento assinado: Substabelecimento - 2023 - TAM LINHAS AÉREAS S.A..docx		
Envelope de origem:		
Página do documento: 3	Assinaturas: 1	Autor do envelope:
Certificar páginas: 2	Iniciais: 0	TATIANE REIS
Assinatura guiada: Desativado		6500 Nw 22nd St
Selo do ID do envelope: Desativado		Miami, FL 33122-2234
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)		TATIANEM.REIS@LATAM.COM
		Endereço IP: 163.116.228.66

Controlo de registos

Estado: Original	Titular: TATIANE REIS	Local: DocuSign
07/07/2023 05:50:55	TATIANEM.REIS@LATAM.COM	

Eventos do signatário	Assinatura	Carimbo de data/hora
TATIANE REIS TATIANEM.REIS@LATAM.COM ADVOGADA LATAM AIRLINES GROUP Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)	DocuSigned by: TATIANE REIS 8960BF5C3C11429... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Utilizar o endereço IP: 163.116.228.66	Enviado: 07/07/2023 05:51:09 Visualizado: 07/07/2023 05:51:22 Assinado: 07/07/2023 05:51:39 Assinatura de forma livre

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:
Não disponível através do DocuSign

Eventos de signatário presencial	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega do editor	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega do agente	Estado	Carimbo de data/hora
Evento de entrega do intermediário	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega certificada	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de cópia	Estado	Carimbo de data/hora
TATIANE REIS tatianem.reis@latam.com ADVOGADA LATAM AIRLINES GROUP Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 07/07/2023 05:51:39 Reenviado: 07/07/2023 05:51:40

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:
Não disponível através do DocuSign

Eventos relacionados com a testemunha	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de notário	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de resumo de envelope	Estado	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/encryptado	07/07/2023 05:51:09
Entrega certificada	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:22
Processo de assinatura concluído	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:39



Eventos de resumo de envelope	Estado	Carimbo de data/hora
Concluído	Segurança verificada	07/07/2023 05:51:39
Eventos de pagamento	Estado	Carimbo de data/hora



Doc.02- Comprovante de Tempestividade

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com





PORTARIA CONJUNTA Nº 1434/PR/2023

Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona.

O **PRESIDENTE** e o **1º VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e o **CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do [art. 26](#), o inciso II do [art. 29](#) e o inciso I do [art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO o disposto no art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e dos órgãos de Primeira Instância;

CONSIDERANDO os termos da [Resolução da Corte Superior nº 458](#), de 25 de novembro de 2004, que disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais;

CONSIDERANDO que, no ano de 2023, os feriados de “Corpus Christi” (8 de junho), da Independência do Brasil (7 de setembro), de “Nossa Senhora Aparecida” (12 de outubro) e de “Finados” (2 de novembro) recairão numa quinta-feira, e o da “Assunção de Nossa Senhora” (15 de agosto) recairá numa terça-feira;

CONSIDERANDO que o Governo do Estado de Minas Gerais estabeleceu o dia 1º de novembro como data de comemoração do “Dia do Funcionário Público”;

CONSIDERANDO o Comunicado publicado no Diário do Executivo nº 11, de 14 de janeiro de 2023;

CONSIDERANDO a conveniência de se definirem, com a possível antecedência, os plantões forenses decorrentes da suspensão do expediente;

CONSIDERANDO o que constou no Processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0055443-93.2023.8.13.0000,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica suspenso o expediente forense nos seguintes dias:

I - 9 de junho de 2023, na Comarca de Belo Horizonte e nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em que o “Dia de Corpus Christi” for feriado municipal no respectivo município-sede, conforme estabelecido em lei por ele editada;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

II - 14 de agosto de 2023, na Comarca de Belo Horizonte e nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em que o dia 15 de agosto for feriado municipal no respectivo município-sede, conforme estabelecido em lei por ele editada;

III - 8 de setembro de 2023;

IV - 13 de outubro de 2023;

V - 1º de novembro de 2023, dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o “Dia do Funcionário Público”;

VI - 3 de novembro de 2023.

Art. 2º Ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente os prazos que começarem ou vencerem nos dias previstos no art. 1º desta Portaria Conjunta.

Art. 3º Nos dias referidos no art. 1º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão de que trata o § 1º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001.

Art. 4º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 25 de janeiro de 2023.

Desembargador **JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO**
Presidente

Desembargador **ALBERTO VILAS BOAS VIEIRA DE SOUSA**
1º Vice-Presidente

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Corregedor-Geral de Justiça

(*) Republica-se, por conter erro material na versão disponibilizada no DJe de 26 de janeiro de 2023.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Os interessados deverão manifestar-se por meio do envio de processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI ao Conselho de Supervisão e Gestão dos Juizados Especiais, até as 23 horas e 59 minutos do dia 28 de abril de 2023.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

PORTARIA CONJUNTA Nº 1.465/PR/2023

Consolida o calendário de feriados nas comarcas do Estado de Minas Gerais para o ano de 2023.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS e o CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do art. 26 e os incisos I e XIV do art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, aprovado pela Resolução do Tribunal Pleno nº 3, de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO a Lei nº 662, de 6 de abril de 1949, que declara feriados nacionais os dias 1º de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 7 de setembro, 2 de novembro, 15 de novembro e 25 de dezembro;

CONSIDERANDO a Lei municipal nº 1.327, de 8 de fevereiro de 1967, que "Fixa os dias de feriados religiosos no Município", instituindo, para o Município de Belo Horizonte, os feriados religiosos de Sexta-Feira da Paixão, "Corpus Christi", Assunção de Nossa Senhora e Imaculada Conceição;

CONSIDERANDO a Lei nº 6.802, de 30 de junho de 1980, que "Declara Feriado Nacional o dia 12 de outubro, consagrado a Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil";

CONSIDERANDO o disposto no art. 256 da Constituição do Estado de Minas Gerais;

CONSIDERANDO que a Data Magna do Estado de Minas Gerais é o dia 21 de abril, em que também se comemora o feriado nacional do Dia de Tiradentes;

CONSIDERANDO a Lei nº 9.093, de 12 de setembro de 1995, que "Dispõe sobre feriados";

CONSIDERANDO o disposto nos §§ 5º e 6º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, que "Contém a organização e a divisão judiciárias do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a Resolução da Corte Superior nº 458, de 25 de novembro de 2004, que "Disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais";

CONSIDERANDO que, "por ocasião dos feriados nacionais e estaduais, bem como dos feriados municipais fixados pelo Município de Belo Horizonte, o Presidente do Tribunal de Justiça expedirá ato administrativo, que será publicado no 'Diário do Judiciário' com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense", nos termos do art. 5º da Resolução da Corte Superior nº 458, de 2004;

CONSIDERANDO que o art. 6º da Resolução da Corte Superior nº 458, de 2004, determina que, "por ocasião dos feriados municipais fixados pelo Município-sede das comarcas do interior do Estado, o Diretor do Foro expedirá ato administrativo, que será publicado no Órgão Oficial com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense";

CONSIDERANDO a Portaria da Presidência nº 2.588, de 7 de junho de 2011, que "Regulamenta o acesso eletrônico e a atualização de dados do 'Guia Judiciário' e do 'Calendário do Judiciário'";

CONSIDERANDO a Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 5.658, de 8 de agosto de 2018, que "Dispõe sobre o envio dos atos a serem disponibilizados no Caderno Administrativo da Segunda Instância do Diário do Judiciário eletrônico - DJe, na seção da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais - CGJ, e revoga a Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 3.485, de 7 de outubro de 2014";

CONSIDERANDO a decisão proferida no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0015783-68.2018.8.13.0000, em que restou deliberada a autorização de suspensão do expediente forense nos feriados municipais em decorrência de até 4 (quatro) feriados religiosos, dentre os quais se insere a "Sexta-Feira Santa", além de 1 (um) feriado civil relacionado à fundação do Município, como aniversário da cidade ou emancipação política, desde que previstos em ato legislativo municipal;

CONSIDERANDO a Portaria Conjunta da Presidência nº 1.434, de 25 de janeiro de 2023, que "Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona";

CONSIDERANDO a Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420, de 6 de dezembro de 2022, que "Dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e da Justiça de Primeiro Grau do Estado de Minas Gerais no período que especifica";

CONSIDERANDO a Recomendação da Corregedoria Nacional de Justiça nº 44, de 10 de março de 2020, que "Dispõe sobre a edição, atualização e divulgação do calendário de feriados locais no âmbito da jurisdição dos Tribunais";

CONSIDERANDO a importância da consolidação dos feriados das comarcas do Estado de Minas Gerais em ato único, para melhor orientação de magistrados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, advogados, partes e demais interessados;

CONSIDERANDO o que ficou consignado no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0039571-43.2020.8.13.0000,

RESOLVEM:

Art. 1º O expediente forense nas comarcas do Estado de Minas Gerais, no ano de 2023, fica suspenso nos feriados nacionais, estaduais e da Justiça do Estado a seguir relacionados:

I - 1º de janeiro: Confraternização Universal;

II - 1º a 6 de janeiro: Feriado Forense;

III - 20, 21 e 22 de fevereiro: Segunda e Terça-feira de Carnaval e Quarta-feira de Cinzas;

IV - 5, 6 e 7 de abril: Semana Santa;

V - 21 de abril: Tiradentes e Data Magna do Estado de Minas Gerais;

VI - 1º de maio: Dia do Trabalho;

VII - 7 de setembro: Independência do Brasil;

VIII - 12 de outubro: Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil;

IX - 1º de novembro: dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o "Dia do Funcionário Público";

X - 2 de novembro: Finados;

XI - 15 de novembro: Proclamação da República;

XII - 8 de dezembro: Dia da Justiça;

XIII - 20 a 31 de dezembro: Feriado Forense;

XIV - 25 de dezembro: Natal.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 8 de setembro, 13 de outubro e 3 de novembro.

Art. 2º Na Comarca de Belo Horizonte, o expediente forense no ano de 2023 fica suspenso, além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, nos seguintes feriados municipais:

I - 8 de junho: "Corpus Christi";

II - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense na Comarca de Belo Horizonte nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023.

Art. 3º Além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, no ano de 2023, fica suspenso o expediente forense nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em razão dos feriados municipais instituídos por ato legislativo municipal e fixados em Portaria da Direção do Foro, de acordo com o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023 nas comarcas em que, respectivamente, o dia de "Corpus Christi" e o dia 15 de agosto forem feriado municipal no respectivo município-sede, conforme o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Art. 4º Os prazos processuais que vencerem nos dias previstos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo único. Também ficam suspensos os prazos processuais no período compreendido entre os dias 7 e 20 de janeiro de 2023, nos termos do § 8º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, e conforme disciplinado pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420, de 6 de dezembro de 2022.



Art. 5º Nos dias elencados nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão destinado à apreciação de "habeas corpus" e de outras medidas de natureza urgente de que trata o § 1º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 2001.

Art. 6º Os dias de suspensão do expediente forense referidos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta serão divulgados no Portal do TJMG, na internet, em Feriados Locais, "link" <http://www8.tjmg.jus.br/servicos/gj/calendario/>.

Art. 7º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1º de janeiro de 2023.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

Desembargador LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR, Corregedor-Geral de Justiça

Consultar o Anexo Único a que se refere esta Portaria Conjunta no fim desta publicação.

PORTARIA Nº 6.134/PR/2023

Designa Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe conferem o art.9º da Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 125, de 29 de novembro de 2010, e o § 1º do art. 22 da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018,

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018, que "Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos, da Superintendência da Gestão de Inovação e do órgão jurisdicional da Secretaria do Tribunal de Justiça diretamente vinculado à Terceira Vice-Presidência, e estabelece normas para a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania";

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 22, "caput" § 1º, da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 2018, os Centros Judiciários contarão com 1(um) Coordenador, que será um magistrado em atividade, e Juízes-Adjuntos, se necessário, designados mediante Portaria do Presidente do Tribunal de Justiça;

CONSIDERANDO a instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri, nos termos da Portaria Conjunta da Presidência nº 713, de 23 de janeiro de 2018;

CONSIDERANDO a necessidade de se designar Juiz de Direito para exercer a função de Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri;

CONSIDERANDO o que constou no Processo do Sistema Eletrônico de Informações-SEI 0284551-86.2023.8.13.0000,

RESOLVE:

Art. 1º Fica designado o Juiz de Direito Cláudio Schiavo Cruz para exercer a função de Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri no período de 11 de novembro de 2022 a 12 de março de 2023.

Art. 2º Fica designado o Juiz de Direito Maurício da Cruz Rossato para exercer a função de Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri a partir de 13 de março de 2023.

Art. 3º Fica revogada a Portaria da Presidência nº 4.547, de 5 de setembro de 2019.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 11 de novembro de 2022.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

PORTARIA Nº 6.135/PR/2023

Designa Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Bom Sucesso.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 9º da Resolução do Conselho Nacional de Justiça - CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010, e o § 1º do art. 22 da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018,

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018, que "dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos, da Superintendência da Gestão de Inovação e do

Doc.03- Resolução nº 400/2016 da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

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



I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

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.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos;

IV - regras e valores do transporte de bagagem; e

V - indicação das empresas aéreas que realizarão o transporte, caso o voo seja realizado total ou parcialmente em código compartilhado. (Incluído pela Resolução nº 692, de 21.09.2022) (../2022/resolucao-692)

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - horário e data do voo, se houver;

III - procedimento e horário de embarque;

IV - produtos e serviços adquiridos; e

V - prazo de validade da passagem aérea.



Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.

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

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

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e



II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V

Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o *caput* deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II

DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Do Check-in e Apresentação para Embarque



Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no *caput* deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do *caput* deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Seção II



Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.



Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III

Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;
- II - cancelamento do voo;
- III - interrupção de serviço; ou
- IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do *caput* deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV

Da Reacomodação

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

- I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou



II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação.

Seção V

Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do *caput* deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III

DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.



§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.



§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no *caput* deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017) (../2017/resolucao-no-434-27-06-2017)

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017) (../2017/resolucao-no-434-27-06-2017)

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 45. Ficam revogados:

I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;



- VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;
- VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;
- VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e
- IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ
Diretor-Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.
(Incluído pela Resolução nº 434, de 27.06.2017) (../2017/resolucao-no-434-27-06-2017).

VALORES DE MULTAS DECORRENTES DE INFRAÇÃO À RESOLUÇÃO

Valor (expresso em real)		
Mínimo	Intermediário	Máximo
20.000	35.000	50.000

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



Doc.04- Resolução n.º 280/2013 da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com





RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV e X, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 11 de julho de 2013,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo.

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Art. 4º As comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem empregar os códigos constantes no Anexo I desta Resolução.



Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

§ 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.

§ 1º Excetuam-se do previsto no *caput* as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10.

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquía, observado o disposto no art. 23.

§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:

I - cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE; e

II - oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;



II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 2º A ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.

Parágrafo único. O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

Art. 12. O operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo.

Art. 13. O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.

Parágrafo único. O PNAE deve informar, nos termos do art. 9º, os recursos de comunicação de que necessita.

CAPÍTULO III

ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I



Disposições Gerais

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - *check-in* e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o *check-in*.

Parágrafo único. Caso o PNAE realize o *check-in* por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo.

Art. 16. O PNAE deve se apresentar para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro a antecedência necessária.

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justificarem a priorização.



Art. 19. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. 14, em voos de conexão, permanece com o operador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao operador da etapa de partida.

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no *caput* devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 3º Os operadores aéreo e aeroportuário estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso ou rampa previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

§ 4º Excetua-se do previsto no *caput* o embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).

§ 5º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 6º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, carregar manualmente o passageiro significa sustentá-lo, segurando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 7º Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque ou desembarque do PNAE nos casos especificados nos §§ 4º e 5º deste artigo.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no *caput* do art. 20.

§ 1º O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no *caput*.

§ 2º O operador aeroportuário deve manter disponíveis ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 20.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 22. As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto.



Art. 23. O operador aéreo deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça:

I - na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado; ou

II - no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

Art. 24. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado durante o voo deve ser transportado na cabine.

Parágrafo único. O PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 25. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE.

§ 1º A ajuda técnica ou o equipamento médico devem ser declarados, identificados e apresentados ao operador aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.

§ 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador aéreo deve efetuar o pagamento de indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de 14 (quatorze) dias.

§ 5º A ajuda técnica ou o equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que este efetue a aquisição ou substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.

§ 6º Outras formas de compensação ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o operador aéreo neste caso informar previamente ao PNAE sobre seus direitos previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

Art. 26. O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros que envolvam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo deve ser executado em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 175, intitulado "Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis". (Redação dada pela Resolução nº 608, de 11.02.2021)(../2021/resolucao-no-608-11-02-2021).

Seção III

Acompanhante

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora;



II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.

§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.

Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Seção IV

Cão-Guia ou Cão-Guia de Acompanhamento

Art. 29. O PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento pode ingressar e permanecer com o animal no edifício terminal de passageiros e na cabine da aeronave, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

§ 1º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser transportados gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde que equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

§ 2º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser acomodados de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

§ 3º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em fase de treinamento devem ser admitidos na forma do *caput* quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.

§ 4º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Seção V

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”;



II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

§ 1º O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque.

§ 2º Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável.

Art. 32. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada.

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

CAPÍTULO IV

CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no *caput* deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

Art. 36. Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 37. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações:

I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado:



- a) data de realização;
 - b) aeroportos de origem, destino e conexão;
 - c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;
 - d) tipo(s) de atendimento(s) prestado(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;
 - e) ajuda(s) técnica(s), equipamento(s) médico(s) ou demais equipamentos disponibilizado(s);
 - f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 21; e
 - g) presença ou não de acompanhante e de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; e
- II - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado:
- a) data da solicitação do serviço; e
 - b) motivo da recusa ou falha na prestação do serviço.

Art. 38. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.

Art. 39. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.

§ 1º O responsável por acessibilidade deve estar disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.

§ 2º A orientação do responsável por acessibilidade não pode contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. A ANAC pode solicitar, a qualquer tempo, as informações relacionadas aos arts. 35 a 38.

Art. 41. O Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

- I - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea:
- a) os itens 1, 5, 6, 9, 13 e 14 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;
 - b) ficam acrescidos os itens 16 a 27, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
 - c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15;



II - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária:

- a) os itens 7 e 15 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;
- b) ficam acrescidos os itens 18 a 23, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
- c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;

III - no cabeçalho da tabela do Anexo III, fica acrescido o texto “CÓDIGO BRASILEIRO DA AERONÁUTICA – ART. 1º, §3º, C/C ARTS. 12 E 289”.

Art. 42. Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma:

I - até dezembro de 2013: aeroportos que movimentaram 2.000.000 (dois milhões) de passageiros ou mais por ano;

II - até dezembro de 2014: aeroportos que movimentaram mais de 500.000 (quinhentos mil) e menos de 2.000.000 (dois milhões) de passageiros por ano; e

III - até dezembro de 2015: aeroportos que movimentaram 500.000 (quinhentos mil) passageiros ou menos por ano.

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior.

§ 2º Até o vencimento dos prazos mencionados neste artigo, permanece com o operador aéreo a responsabilidade pela disponibilização dos equipamentos referidos no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 43. Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação

Art. 45. Fica revogada a Resolução nº 9, de 5 de junho de 2007 (../resolucoes-2007/resolucao-no-009-de-05-06-2007), publicada no Diário Oficial da União de 14 de junho de 2007, Seção 1, páginas 18 e 19.

MARCELO PACHECO DOS GUARANY

Diretor-Presidente

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

MEDA - Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.



STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (*steps*). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

MAAS - (*meet and assist*) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, idosos, convalescentes, etc.

BLND - Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

INF - Criança de colo.

OXYG - Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada.

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel; e



b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2. Os operadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela ANAC que abarque aspectos de segurança de cabine.

1.3. Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

1.4. Os operadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os operadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, os mesmos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese o operador é requerido a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

1.5. Os operadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos operadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelo operador. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. O treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas adequadas ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- 1.1. deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes;
- 1.2. pessoas com transtorno mental;
- 1.3. deficiências cognitivas;
- 1.4. pessoas que necessitam de ajudas técnicas;
- 1.5. pessoas com mobilidade reduzida;
- 1.6. pessoas com deficiência auditiva;



- 1.7. pessoas com deficiência visual;
- 1.8. pessoas surdocegas;
- 1.9. pessoas com distúrbio da fala;
- 1.10. pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes; e
- 1.11. pessoas que viajam com cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

2. Para o desenvolvimento do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os operadores aéreos e aeroportuários podem consultar organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas ou na formação de suas equipes.

3. O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada.

4. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, que deverão incorporar informações sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas.

ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

(VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL)

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea		
COD		P. JURÍDICA



DCI	1. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal de terra e de bordo especialmente treinado para lidar com passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).	10.000	17.500	25.000
				
	4. Revogado	-	-	-
	5. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	6. Não disponibilizar mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso do PNAE.	10.000	17.500	25.000
	7. Revogado	-	-	-
	8. Revogado	-	-	-
	9. Deixar de acomodar o PNAE em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, nos termos da regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	10. Revogado	-	-	-
	11. Revogado	-	-	-
	12. Revogado	-	-	-
	13. Deixar de prover acompanhante ao PNAE que deva ser acompanhado ou cobrar pelo assento do acompanhante de escolha do PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	10.000	17.500	25.000
	14. Deixar de efetuar registro de informações sobre atendimento a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	15. Revogado	-	-	-
	16. Não prover ao PNAE as informações previstas na regulamentação.	10.000	17.500	25.000



17. Realizar cobrança indevida pela prestação de serviços de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
18. Cobrar por assento adicional necessário ao atendimento especial um valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE ou deixar de oferecer o desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem para transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	10.000	17.500	25.000
19. Exceder o prazo de resposta de 48 (quarenta e oito) horas para avaliação de documento médico ou MEDIF.	10.000	17.500	25.000
20. Recusar a prestação do serviço de transporte aéreo a PNAE, em desacordo com as condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.	10.000	17.500	25.000
21. Deixar de apresentar justificativa ou resposta por escrito quanto à recusa na prestação do serviço de transporte aéreo ou às solicitações de acompanhante nos prazos estabelecidos.	10.000	17.500	25.000
22. Deixar de prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias ao bom atendimento do PNAE.	10.000	17.500	25.000
23. Impedir que o PNAE utilize a bordo ajuda técnica, equipamento médico ou mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, atendidas as condições para transporte a bordo.	10.000	17.500	25.000
24. Deixar de prover as assistências previstas na regulamentação no caso de extravio ou avaria de ajuda técnica ou equipamento médico de PNAE.	10.000	17.500	25.000
25. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000
26. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
27. Não dar preferência na alocação dos assentos mais próximos das saídas ao PNAE que necessita de assistência do tipo WCHC.	10.000	17.500	25.000



IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária

COD

P. JURÍDICA



DCI	1. Revogado	-	-	-
				
	5. Revogado	-	-	-
	6. Revogado	-	-	-
	7. Não prover ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento.	10.000	17.500	25.000
	8. Revogado	-	-	-
				
	13. Revogado	-	-	-
	14. Revogado	-	-	-
	15. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal especialmente treinado para lidar com PNAE.	10.000	17.500	25.000
	16. Revogado	-	-	-
				
	18. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	19. Deixar de estabelecer os procedimentos e prazos para prestação das informações disponíveis pelo operador aéreo sobre necessidade de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	20. Impedir o uso de ajudas técnicas utilizadas por PNAE para auxílio na sua locomoção na área restrita.	10.000	17.500	25.000
	21. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000



	22. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
	23. Não disponibilizar e operar, quando requerido, equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para realizar o embarque ou o desembarque de PNAE.	10.000	17.500	25.000

Publicada no Diário Oficial da União de 16 de julho de 2013, Seção 1, página 11, e no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v.8, nº 28 S1 (Edição Suplementar) de 16 de julho de 2013



Doc.05- Memorando n.º 74/2022 da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



Memorando nº 74/2022/GCON/SAS

À Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS)

Assunto: Demanda institucional do MPE/AM acerca de supostas falhas na prestação de serviços da companhia aérea LATAM relacionadas a violações ao direito de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Referência: Notícia de fato nº 01.2022.00005290-4.

1. Em atenção ao Ofício nº 0733/2022/42PJ (7870255), cabe destacar em primeiro lugar que a presente análise tem por escopo informar sobre as competências da Agência e sobre a legislação e a regulamentação vigentes, com ênfase na regulamentação referente aos passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo (PNAE), matéria atualmente regulamentada pela ANAC por meio da Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013^[1].

2. Os limites da competência atribuída a esta Agência Reguladora estão previstos no artigo 2º da sua Lei instituidora, a Lei nº 11.182, de 27/09/2005, segundo a qual compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

Da designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo para cadeirantes

3. A Resolução ANAC nº 280/2013 contém uma Classificação e Codificação de Passageiros que Necessitam de Assistência Especial, conforme versa seu o Anexo I. Neste sentido, há classificação e codificação específica para cadeira de rodas, reproduzida abaixo:^[2]

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa. WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada

4. Quanto às assistências do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, há a necessidade de designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo, consoante dispõe a Resolução ANAC em comento:

Seção V

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

(...)

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave. (grifado).

5. O Anexo II à Resolução ANAC nº 280/2013, que dispõe sobre a Configuração de Aeronaves, também é expreso quanto à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas.

[3]

6. Como visto, a Resolução nº 280/2013 se preocupou com o veículo destinado ao transporte aéreo, ao especificar, no seu ANEXO II, a configuração das Aeronaves no que diz respeito à adequação em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT. Destaque-se, em especial, a localização preferencial, assentos com braços móveis, cadeiras de rodas de bordo, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Ou seja, quando houve a necessidade de regulação sobre localização preferencial e prioridades, a Agência tratou de normatizar a questão.

7. Nessa toada, do Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280 ([relatorio.pdf](#) ([anac.gov.br](#)), elaborado durante o procedimento de construção da referida Resolução, verifica-se que existem especificidades concernentes aos diferentes PNAE:

A esse respeito destaca-se que **o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE.** Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento. (grifado).

8. Ainda com relação ao Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280 ([relatorio.pdf](#) ([anac.gov.br](#)), afere-se que são observados os termos do Doc 9984 – Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI). Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a Resolução se pautou em normas da ABNT e as aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo, conforme se transcreve:

Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução. **Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.** Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

(...)

Destaca-se que as aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

9. Portanto, **o operador aéreo deve disponibilizar assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, obedecendo às quantidades mínimas estipuladas na Resolução nº 280/2013 (art. 31 da Resolução em comento). É vedada a localização desses assentos nas saídas de emergência.**

10. Os passageiros que dependam de cadeiras de rodas devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Esses passageiros devem ocupar com precedência aos demais os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, não havendo uma reserva da primeira fileira da aeronave.

11. Igualmente, a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária, e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de



segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência.

12. **Não obstante, resgate-se que a Resolução ANAC nº 280/2013 (a exemplo dos arts. 14, 33 e 34 e Anexos I e II) preconiza que a companhia aérea deve prover o atendimento prioritário no embarque e a assistência ao PNAE durante todas as fases da viagem, assim como alocá-lo a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização (não necessariamente nas primeiras fileiras), a depender do tipo de necessidade especial do passageiro.**

13. É importante ressaltar que o passageiro que necessite de assistência especial deverá sempre comunicar à empresa aérea, com antecedência, sobre o tipo de assistência especial de que necessita (como ajudas técnicas, recursos de comunicação, acompanhante), de acordo com o previsto no art. 9º da Resolução ANAC nº 280/2013.

14. Por outro lado, cabe ressaltar que há diversas regras relativas a acessibilidade previstas em legislação esparsa, as quais não estão sob as competências desta Agência Reguladora.^[4] É certo que as empresas aéreas e os operadores de aeroportos devem observar e cumprir, além da regulamentação da ANAC, as demais regras previstas na legislação brasileira. Não obstante, supostas infrações a essas regras que não possuem relação com as competências desta Agência devem ser fiscalizadas pelos órgãos competentes.

Da oferta de marcação prévia do assento como serviço acessório

15. A oferta e a cobrança por serviços acessórios no transporte aéreo (*unbundling*) resta melhor explicada na NOTA TÉCNICA Nº 3/2018/GEAC/SAS (7902899) e na NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS (7902916) em anexo a este Memorando. Todavia, também se apresentam os seguintes esclarecimentos.

16. O processo de aquisição de compra de passagem aérea ou, simplesmente, comercialização, pode variar de empresa para empresa, em se tratando de seus diferentes estágios e das tecnologias envolvidas. Além disso, o que se observa, em geral, é que esse processo também é impactado pelas diferentes estratégias de negócios adotadas por cada uma das empresas concorrentes no mercado, ainda mais em um setor altamente competitivo e de margens de rentabilidade apertadas.^[5]

17. Do ponto de vista normativo, novamente remetendo-se à Resolução ANAC nº 400/2016, esta prevê de forma clara, em seu art. 5º, que, durante a comercialização da passagem, o transportador deverá prestar informações sobre valor total da passagem aérea; as regras de não apresentação para o embarque (*no-show*); remarcação e reembolso, com suas eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e regras e valores do transporte de bagagem. **O ordenamento jurídico brasileiro jamais regulamentou, no âmbito legal ou infralegal, a marcação de assento, com exceção no caso dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que precisam ser alocados em assentos especiais, conforme a sua carência, de acordo com o já explicado.**

18. A marcação de assento é serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do *check-in* presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros (arts. 48 e 49 da Lei nº 11.182/2005 e art. 174 da Lei nº 7.565/1986). **Não se confunde, portanto, com a obrigação de empresa de transporte aéreo alocar o PNAE a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização a depender da sua necessidade especial, cujo intuito é prover a sua acessibilidade.**

19. Vale ressaltar que isso não afasta o direito do passageiro ao assento no voo, enquanto elemento fundamental do serviço. Por razões de segurança da aviação civil, todos os passageiros devem viajar sentados. Assim, é devido ao passageiro, como item do serviço básico oferecido, a designação de um assento, já incluído no preço da passagem. Nenhum passageiro é obrigado a pagar para ter o assento, mas caso queira escolher o local, então se configura um serviço que pode ser comercializado pela transportadora.^[6]

20. Inclusive, no que tange à cobrança adicional por parte das empresas aéreas para marcação antecipada de assentos, consigna-se que o Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor – DPDC/SENACON/MJ, por meio da Nota Técnica nº 3/2019/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, também concluiu que *o fato das empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.*

Da prática internacional referente a assentos especiais



21. Como membro da OACI, o Brasil segue práticas e padrões sobre os diversos assuntos que compõem a aviação civil, a maior parte deles com o objetivo de estabelecer níveis mínimos de segurança. Isto também se aplica aos assentos especiais, junto ao corredor, na dianteira e traseira e próximo às saídas, destinados a PNAE.

22. **Dessa forma, a regulação brasileira está equiparada aos mercados internacionais, observando, entretanto, os pressupostos do regime de liberdade tarifária e da oferta de voos vigente no nosso país.**

23. Aduz-se que em outros mercados, a exemplo dos Estados Unidos, país com a aviação mais ampla do planeta, a regulação posta no *Part 382 - Nondiscrimination on The Basis of Disability In Air Travel* dispõe que um passageiro que necessita de cadeira de rodas de bordo deve ser acomodado num assento de corredor dotado de descanso de braço móvel, conforme segue:

§ 382.81 For which passengers must carriers make seating accommodations?

As a carrier, you must provide the following seating accommodations to the following passengers on request, if the passenger self-identifies to you as having a disability specified in this section and the type of seating accommodation in question exists on the particular aircraft. Once the passenger self-identifies to you, you must ensure that the information is recorded and properly transmitted to personnel responsible for providing the accommodation.

(a) **For a passenger who uses an aisle chair to access the aircraft and who cannot readily transfer over a fixed aisle armrest, you must provide a seat in a row with a movable aisle armrest. You must ensure that your personnel are trained in the location and proper use of movable aisle armrests, including appropriate transfer techniques. You must ensure that aisle seats with movable armrests are clearly identifiable.**

24. Já a regulação da União Europeia, consubstanciada no Regulamento (CE) nº 1107/2006, do Parlamento Europeu, que estabelece direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, em seu anexo II, que complementa as obrigações a serem prestadas pelos transportadores, prevê o que segue:

"Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efectue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante pedido e segundo as prescrições de segurança e a disponibilidade." (transcrição da versão em português europeu do referido Regulamento)

Da fiscalização da Agência referente à Resolução ANAC nº 280/2013

25. Vale mencionar que a atuação da Agência é baseada nos princípios de *Smart Regulation*, que guarda importante respaldo na literatura^[7], e que estão consubstanciados, na Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização em âmbito coletivo sob competência da Agência. Esta atuação é resultado do projeto prioritário de *Enforcement*, que estabeleceu providências administrativas preventivas e sancionatórias e procurou estimular o diálogo entre regulador e regulado, na busca de melhores resultados para a sociedade.

26. No que tange à acessibilidade, a fiscalização desta Agência se pauta em princípios de Regulação Responsiva, e a proteção e a defesa dos usuários dos serviços de transporte aéreo público se dá em âmbito coletivo. Nesse contexto, esta área técnica atua mediante duas frentes fiscalizatórias, quais sejam (i) o monitoramento remoto, em âmbito coletivo, da plataforma *Consumidor.gov.br* (canal oficial para a resolução de conflitos de consumo monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça e Agências Reguladoras), entre outros, e (ii) a fiscalização presencial.

27. Na primeira frente, a ANAC tem recomendado aos consumidores primeiramente conhecer os seus direitos e deveres, bem como procurar os canais de atendimento da companhia aérea para buscar possíveis alternativas para a sua demanda ou problema individual. Caso remanesça a insatisfação e entenda que teve algum direito desrespeitado, recomenda-se que o consumidor registre uma reclamação no *Consumidor.gov.br* em face da companhia aérea. O portal da ANAC disponibiliza ainda um *link* direto para acesso à plataforma. As reclamações registradas pelos passageiros do transporte aéreo são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo para subsidiar a regulação, a educação para o consumo e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução nº 280/2013), assim como para publicar boletins trimestrais com indicadores e *rankings* de desempenho das companhias aéreas. Destaca-se que o número de reclamações na plataforma *Consumidor.gov.br* referente à assistência no embarque e no desembarque de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) foi reduzido no período de janeiro de 2019 até outubro de 2022.

28. No que tange à fiscalização presencial, não é possível para esta área técnica comparecer a todos os aeródromos situados em território nacional (aproximadamente 500 aeródromos públicos e 2700 privados), de modo que esta Unidade aloca o trabalho dos seus fiscais conforme disponibilidade de pessoal e questões de mérito administrativo.

29. Nesse sentido, os critérios utilizados para definir a priorização das fiscalizações presenciais desta Gerência em aeroportos, no ano de 2022, foi o fluxo de passageiros por aeroporto. Assim, foram definidos para serem fiscalizados em 2022 os 20 (vinte) aeroportos que tiveram o maior de fluxo de passageiros pagos (embarques e desembarques) no ano de 2021. Anualmente, o critérios para definição das prioridades de fiscalização presencial e remota são continuamente incrementados, de modo que o aperfeiçoamento da metodologia está sendo estruturado para o ano de 2023, conforme juízo de conveniência e oportunidade a cargo desta Agência Reguladora, bem como a disponibilidade de servidores para a consecução das atividades.

30. Ainda assim, relevante salientar que, **diante das notícias veiculadas sobre o assunto ora em comento, a área técnica da ANAC demandou a companhia aérea envolvida, para que prestasse esclarecimentos, em especial sobre a forma como a passageira foi conduzida até a quarta fileira da aeronave, carregada nos braços pelos funcionários da empresa. Em resposta, a companhia informou que a passageira não concordou com a utilização da cadeira de bordo (cadeira de rodas utilizada dentro da aeronave), tendo solicitado que o procedimento fosse realizado daquela forma. Essas informações foram confirmadas pela equipe de fiscalização da ANAC, levando em consideração o teor da publicação postada pela passageira em sua rede social.**

Da educação para o consumo dos serviços de transporte aéreo

31. Finalmente, destacamos que, nos aspectos pertinentes à educação para o consumo, a ANAC orienta os passageiros a conhecerem os seus direitos e deveres previstos na regulamentação da Agência e disponíveis em seu *site*. As principais informações e orientações podem ser consultadas na página dedicada a passageiros ([Passageiros — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](#)) e no *link* Perguntas Frequentes ([Perguntas Frequentes — Agência Nacional de Aviação Civil ANAC](#)), de acesso rápido para as principais dúvidas.

32. A ANAC mantém em seu portal, orientações sobre Acessibilidade ([Acessibilidade — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](#)), com informações sobre [Passageiros com Necessidade de Assistência Especial \(PNAE\)](#) e [Assistência de acompanhante de PNAE e desconto na passagem aérea](#). Nesta página encontra-se um Guia com Dicas sobre Acessibilidade no Transporte Aéreo ([dicas_anac_acessibilidade_web.pdf \(www.gov.br\)](#)) e um Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro ([guia_de_direitos_do_passageiro.pdf \(www.gov.br\)](#)).

33. Note-se que a ANAC atua para garantir que as condições dos serviços de transporte aéreo sejam expostas ao consumidor de forma clara durante a oferta e a comercialização, isto é, antes mesmo de efetivada a compra da passagem, sendo vedada a cobrança de serviços opcionais que não tenham sido ativamente contratados pelo passageiro, nos termos do art. 2º e 5º da Resolução nº 400/2016.^[8]

34. **Por fim, a revisão da Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013, constitui um dos temas prioritários da Agenda Regulatória da Agência para o biênio 2021–2022, conforme instituído pela Portaria ANAC nº 3.829, de 23 de dezembro de 2020.^[9] O correspondente processo regulatório se encontra sob a responsabilidade da Superintendência de Serviços Aéreos (SAS). No momento, os estudos se encontram na fase de identificação de problemas e oportunidades regulatórias da primeira etapa do cronograma, denominada "Análise de Impacto Regulatório".**

35. Oportunamente, esta Agência irá divulgar a data para a realização de audiência pública, quando qualquer interessado poderá apresentar contribuições, as quais serão devidamente apreciadas pelo corpo técnico da ANAC e submetidas à deliberação da Diretoria Colegiada. Destarte, é relevante ampliar o convite ao MPE/AM para participação social no curso do respectivo processo regulatório.

36. Esta Gerência de Regulação das Relações de Consumo coloca-se à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários e também para o agendamento de uma reunião com o MPE/AM sobre a temática, caso seja do seu interesse.

Respeitosamente,

Yuri César Cherman
Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Notas de Rodapé

[1] Disponível em: Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 12/09/2022. A Resolução ANAC nº 280/2013 revogou a Resolução ANAC nº 09/2007.

[2] Resolução ANAC nº 280/2013

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Anexo I

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa. WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada

[3] 1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros: a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel; e b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2. Os operadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela ANAC que abarque aspectos de segurança de cabine.

1.3. Os assentos mencionados na alínea "a" do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

1.4. Os operadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os operadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, os mesmos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese o operador é requerido a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea "a" do item 1.1.

1.5. Os operadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea "a" do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos operadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelo operador. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

[4] Exemplificativamente:

a) ABNT NBR 9050, que é a Norma Brasileira de Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos;

b) Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

c) Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; e

d) Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

[5] Nesse contexto, cada empresa possui liberdade para elaborar suas próprias estratégias de comercialização de produtos e serviços para obter melhores resultados em seu mercado de atuação atendidos os preceitos constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência. De maneira geral, as empresas estão atentas aos chamados fatores mercadológicos que dizem respeito ao que está acontecendo no campo dos negócios, aqui entendido como o ambiente formado pelos fornecedores, concorrentes, lançamentos de novos produtos, novas tecnologias, propaganda, enfim, tudo que pode influenciar o seu negócio. Ademais, em um mercado como o de transporte aéreo, no qual a tendência mundial entre as empresas aéreas é diferenciarem-se entre si por meio da oferta de produtos e serviços que atraiam a atenção dos consumidores, é aceitável e plausível que estejam atentas aos novos modelos de estratégias de comercialização e saibam agregar valor à essa respectiva oferta de produtos e serviços.

[6] Dada a liberdade de contratar, fica a cargo do usuário do serviço de transporte aéreo de passageiros sopesar a compra de um produto ou serviço diferenciado mediante o pagamento de adicional pela aquisição de um assento com características específicas para que lhe seja garantida a localização de sua predileção dentro da aeronave. Não há ilicitude na política dos operadores que fixam valor adicional para a escolha de um assento determinado, uma vez que muitos passageiros querem garantir por meio de pagamento antecipado a ocupação de determinado assento, por exemplo aqueles com maior distância entre as fileiras ou maior reclinagem das poltronas. A diferenciação está justamente no fato de determinados assentos serem em quantidade limitada (com mais espaço, por estarem localizados nas saídas de emergência) ou únicos (uma localização única, por exemplo, a propiciar facilidade ao embarque/desembarque) e serem, devido às suas características, subjetivamente valorizados.

Cada assento dentro da aeronave possui características únicas, quer pela localização e/ou espaço, e suscetíveis a torná-lo um escasso bem de maior conforto. Sendo um bem escasso, existem várias maneiras para sua alocação. Uma delas é a ordem de chegada, de forma que quem chegasse primeiro adquiria o direito de usufruto. Esse era o modo pelo qual se alocavam os assentos, ou seja, o primeiro que chegasse no balcão de check-in adquiria, e.g., o direito de tomar para si a externalidade positiva gerada pelos assentos localizados nas saídas de emergência.

Outra opção, tipicamente mais eficiente, é a determinação de preços. Esta opção é inclusive, recorrente em vários setores econômicos, tal qual o imobiliário. Em um mesmo edifício, os apartamentos de frente ao mar são mais caros do que aqueles que não têm essa vista, pois a vista para o mar é um "privilégio" (agrega valor ao bem). Logo, é razoável que quem queira tê-la, pague mais por isso. A possibilidade de "venda da marcação antecipada de assentos" nada mais é que uma maneira de precificar a existência de assentos diferenciados dentro da aeronave, onerando somente os beneficiários ocupantes destes assentos. Diz-se beneficiário, pois o usuário tanto vê a ocupação de determinado assento como valor agregado, que se dispõe a pagar custo adicional que o garanta.

Em relação ao transporte aéreo, ocorre algo similar. Uma pessoa pode não estar disposta a pagar custo adicional para obter determinado assento diferenciado. A cobrança pela marcação antecipada de assento não é imprescindível à viagem, pois estarão disponíveis em momento oportuno assentos não preferenciais para marcação antecipada, ditos assentos comuns, lembrando que a existência ou não de um assento diferenciado não impede a prestação do serviço. Por outro lado, outra pessoa pode estar disposta a pagar custo adicional para ocupar um assento diferenciado, o que leva a uma situação mais eficiente do ponto de vista econômico, isto é, o que não estava disposto a pagar a mais pelo conforto trazido pelo assento diferenciado não o fez e ficou com o assento comum (mais barato), e o que estava disposto a arcar com o custo em troca do "privilégio" pagou e ficou com o assento de sua predileção. Proibir essas possibilidades tende a impor um mecanismo de subsídio implícito entre esses tipos de passageiros.

No caso, tendo em vista a liberdade tarifária já tratada (repise-se, inclusive, estabelecida em lei) provavelmente todos os assentos teriam seus preços elevados em montante suficiente para compensar a perda da receita adicional decorrente da "venda de marcação antecipada de assento", de modo que tanto os passageiros dispostos quanto aqueles não dispostos a pagar o custo maior para usufruto do conforto maior propiciado pelos assentos diferenciados arcariam igual pelo uso dos assentos de forma não diferenciada, ou seja, uns pagariam pelo conforto de outros. Trata-se pois de uma situação pior, do ponto de vista do consumidor, que de um lado terá maior dispêndio, independente de sua predisposição de pagar por uma marcação antecipada (e consequente garantia de assento de sua predileção) e por outro obsta que propensos a pagar pelo assento de sua predileção o façam.

Logo, a despeito do direito da cobrança pela marcação prévia de assentos, salienta-se que, a partir da aquisição da passagem, todo passageiro tem um assento assegurado no voo, o qual poderá ser marcado aleatoriamente ou por livre ocupação, após todos os assentos previamente marcados estarem ocupados, conforme orientação da empresa.

[7] Cf. BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. Understanding Regulation. Oxford University Press 2011; J A Sigler and J E Murphy, Interactive Corporate Compliance: An alternative to regulatory compulsion (1989), Quorum Books, New York; I Ayres and J Braithwaite, Responsive Regulation (1992) Oxford University Press, UK. Peter Van Gossom, Bas Arts, Kris Verheyen, "Smart regulation": Can policy instrument design solve forest policy aims of expansion and sustainability in Flanders and the Netherlands?. In Forest Policy and Economics, Volume 16, 2012, Pages 23-34, ISSN 1389-9341, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2009.08.010>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389934109000926>); entre outros.

[8] Resolução ANAC nº 400/2016:

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

https://sei.anac.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=9902650&infra_siste... 6/7



Número do documento: 2309111747588240009913802827

<https://pje.recural.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2309111747588240009913802827>

Assinado eletronicamente por: CAROLINA NOCCHI GUERRA - 11/09/2023 17:47:59

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

(...)

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

[...]

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

[9] Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2020/portaria-no-3829-23-12-2020>.



Documento assinado eletronicamente por **Yuri César Cherman, Gerente de Regulação das Relações de Consumo**, em 10/11/2022, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **7896738** e o código CRC **F956F8BA**.

Referência: Processo nº 00058.064852/2022-83

SEI nº 7896738



Doc.06- Projeto de diretrizes gerais e melhores práticas para acessibilidade de PNAEs
da OACI

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



International
Civil Aviation
Organization

Organisation
de l'aviation civile
internationale

Organización
de Aviación Civil
Internacional

Международная
организация
гражданской
авиации

منظمة الطيران
المدني الدولي

国际民用
航空组织

Ref.: .LC 6/1 –SA289

Lima, 13 de julio de 2022

Señor
Juliano Alcántara Noman
Director-Presidente
ANAC, Brasil

Asunto: **Informe de Misión - Proyecto para el Establecimiento de directrices generales y mejores prácticas para pasajeros/as con discapacidades**

Distinguido señor:

Tengo el agrado de hacerle llegar el informe de misión de la señora Maria Teresa Antunes y del señor Pablo Lampariello, realizada del 25 al 29 de abril de 2022 en Brasil, sobre el Proyecto NAM/CAR/SAM para el establecimiento de directrices generales y mejores prácticas para pasajeros/as con discapacidades.

Cualquier duda o seguimiento sobre el proyecto, nuestra Oficina Sudamericana está a su disposición a través de los Oficiales Regionales AVSEC/FAL, señores Pablo Lampariello y Leonardo Boszczowski, cuyas direcciones electrónicas son las siguientes: plampariello@icao.int y lboszczowski@icao.int

Una vez más agradecemos por la colaboración y excelente disposición de sus funcionarios para trabajar con los especialistas designados, lo que permitió grandes aportes al proyecto.

Atentamente,

p. Fabio Faizi Rahnemay Rabbani
Director Regional
Oficina Sudamericana de la OACI
Lima

Av. Víctor Andrés Belaúnde No.147
Centro Empresarial Real,
Vía Principal No.102
Edificio Real 4, piso 4, San Isidro
Lima 15073 – Perú

Web page: www.icao.int/SAM
Email: icaosam@icao.int
Tel.: +51 1 611-8686
Fax.: +51 1 611-8689



Adjunto:
Informe de missão

cc: Sr. Tárík Pereira de Souza, PoC FAL, ANAC Brasil



ORGANIZAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL INTERNACIONAL

Projeto para o estabelecimento de boas práticas para passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida

(Brasil, 25 a 29 de Abril de 2022)

RELATÓRIO DA MISSÃO

Por

Maria Teresa Antunes – Responsável pela área da Facilitação na Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), Portugal

Pablo Lampariello – Oficial Regional de Segurança da Aviação e Facilitação, Escritório Regional para a América do Sul

Génese e objetivos do projeto

1. O projeto sobre o estabelecimento de boas práticas para passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida visa reforçar as normas existentes e práticas recomendadas no Anexo 9 em relação a esta categoria de passageiros (capítulo 8-H) e rever as boas práticas descritas no Doc. 9984 do OACI "Manual de acesso ao transporte aéreo para pessoas com deficiência", cuja única versão data de 2013.
2. Para atingir esses objetivos, o projeto está focado em rever a legislação, procedimentos e boas práticas existentes nos Estados das regiões NACC e SAM que já possuem uma estrutura regulatória bem estabelecida sobre os direitos das pessoas com deficiência, tanto no transporte aéreo especificamente, quanto nos meios de transporte em geral.
3. O projeto foi integralmente financiado pela Arábia Saudita e está dividido em várias missões aos Estados voluntários das regiões NACC e SAM, com duração estimada de 18 meses. Esta é a segunda missão, após uma primeira visita à República Dominicana.
4. Esta missão decorreu em Brasília, na sede da ANAC, de 25 a 27 de abril, e em São Paulo de 27 a 29 de abril, no Aeroporto de Guarulhos e no escritório da ANAC nessa cidade, conforme a seguinte programação:



AGENDA PRELIMINAR DE LA MISIÓN:

Sesión	Lunes 25/04/2022	Martes 26/04/2022	Miércoles 27/04/2022	Jueves 28/04/2022	Viernes 29/04/2022
	10:00 Inicio Auditorio de ANAC		10:00 Inicio Aeroporto de Guarulhos		
09:00 - 12:00	10h – 10h30 Abertura del evento por los jefes de unidad y café de bienvenida 10h30 – 11h OACI Presentación de la misión Ponente: Pablo Lampariello Sesión informativa: - Normas y métodos recomendados de OACI 11h – 12h ANAC/Portugal Ponente: Maria Teresa - Normativas de aplicación en EU	9h – 9h30 SAC/UFSCar Ponente: Paulo Henrique Possas - Políticas Públicas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo 9h30 – 10h GOL Ponente: Bruno 10h – 10h30 (intervalo) 10h30 – 11h GRU Ponente: a definir (virtual) 11h – 12h MMFDH Ponente: Rodrigo	- Vuelo BSB – GRU 10h Visita Técnica a GRU y entrevista compañías aéreas	9h Visita Técnica a GRU y entrevista compañías aéreas - Procedimientos para categorías específicas de pasajeros - Control de calidad interno	9h – 12h OACI Ponente: Pablo Lampariello - Presentación de resultados preliminares Local: Auditorio de ANAC (São Paulo)
12:00 - 14:00	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
14:00 - 16:00	14h – 14h20 ANAC/SIA Ponente: A definir - Procedimientos diferenciados de inspección de seguridad	Tarde libre	Continuación de las actividades de visita a GRU y entrevista compañías aéreas	Continuación de las actividades de visita a GRU y entrevista compañías aéreas	Tarde libre

Documentação de referência da OACI

5. A documentação de referência da ICAO utilizada para a missão foi a seguinte:
- Anexo 9 – Facilitação (Alteração 28), aplicável a partir de 28 de Fevereiro de 2021;
 - Doc. 9957 – Manual de Facilitação (1ª edição, 2011); e
 - Doc. 9984 – Manual de acesso ao transporte aéreo para pessoas com deficiência (1ª edição, 2013).

Legislação em vigor no Brasil e autoridade competente em Facilitação

6. A legislação brasileira consultada durante a missão foi a seguinte:
- Decreto n.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004, que institui a prioridade no atendimento a determinados grupos de pessoas e que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
 - Lei n.º 11.182, de 27 de setembro de 2005, que cria a agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;
 - Decreto n.º 5.731, de 20 de março de 2006, que dispõe sobre a instalação, a estrutura organizacional da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e aprova o seu regulamento;
 - Decreto n.º 7.554, de 15 de agosto de 2011, o qual dispõe sobre a coordenação das atividades públicas nos aeroportos, institui a Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias – CONAERO e as Autoridades Aeroportuárias;
 - Resolução n.º 280, de 11 de julho de 2013, que dispõe acerca dos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo;



- Lei n.º 13.146, de 6 de Julho de 2005, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com deficiência);
- Resolução n.º 1, de 17 de agosto de 2017, que aprova o Programa Nacional de Facilitação do Transporte Aéreo; e
- Instrução Suplementar n.º 107-001, sobre segurança da aviação contra atos de interferência ilícita.

7. A Lei n.º 13.146 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência) tem como propósito “assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania”.

8. O artigo 3.º da Lei n.º 11.182 designa a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC como autoridade de aviação civil, competindo-lhe, entre outros, a representação do Brasil em convenções, acordos, tratados e atos de transporte aéreo internacional com organizações internacionais de aviação civil.

9. Por seu turno, o artigo 8.º da supra citada Lei e o Decreto n.º 5.731 atribuem à ANAC os poderes de regulação e fiscalização sobre a facilitação do transporte aéreo, bem como poderes sancionatórios. Encontra-se expressamente atribuída a obrigação de assegurar os direitos dos usuários.

10. A ANAC é uma entidade com independência administrativa, autonomia financeira, não estando subordinada hierarquicamente ao Governo (vide Decreto n.º 7.731).

11. As disposições específicas sobre passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no transporte aéreo podem ser encontradas na Resolução n.º 280, de 11 de julho de 2013, e na Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015.

12. De acordo com a legislação em vigor, constata-se que à ANAC encontram-se adstritas as competências de superintendência sobre a infraestrutura aeroportuária, sobre o acompanhamento dos Serviços aéreos, e também a regulação econômica.

13. Por seu turno, ao Governo cabe a definição das políticas públicas através, designadamente, da Secretaria Nacional da Aviação Civil (SAC) do Ministério da Infraestrutura e do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

14. É, ainda, possível, a intervenção do Ministério Público Estadual, redireccionando processos para a ANAC.

15. A Resolução n.º 280 introduz o conceito de “passageiro com necessidade especial (PNAE)”, definindo-o como “pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a sessenta 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”.

16. A Resolução n.º 280 estabelece expressamente que o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos passageiros em geral, mas em condições de atendimento prioritário, em todas as fases da viagem, salvaguardando, claro está, os requisitos de *safety*.



17. De acordo com o mesmo diploma, a execução da assistência aos PNAE está atribuída ao operador aéreo, com uma ressalva: o equipamentos de ascenso e descenso, ou rampa, devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, o qual pode cobrar o serviço aos operadores aéreos.

18. Uma nota para referir uma disposição específica, relativamente a um desconto no preço do bilhete aéreo do acompanhante do PNAE: de acordo com a Resolução n.º 280, a transportadora aérea deverá “cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE”.

19. A Resolução n.º 280 está em processo de revisão, cumprindo um processo normativo em quatro fases: identificação e análise de problemas; definição de opções de ação regulatória; avaliação de alternativas; e monitoramento. Atualmente, o processo encontra-se na segunda fase.

20. Encontram-se em estudo possíveis alterações abrangendo, designadamente, os termos utilizados no diploma, uma maior especificidade na regulação do transporte aéreo, a alocação de responsabilidades entre Aeroporto e Transportadora e a temática dos animais de apoio emocional.

Responsabilidades em matéria de acessibilidade no transporte aéreo

21. De acordo com a legislação supra referenciada, em matéria de assistência aos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida existem responsabilidades cometidas aos passageiros, aos aeroportos e às companhias aéreas, conforme segue, de forma necessariamente condensada:

- a) Passageiros: informar sobre a respetiva necessidade de assistência, prover documentação quando requerido e comparecer em horário acordado;
- b) Aeroportos: garantir sinalização, mobiliário e infraestrutura acessíveis, disponibilizar pontes de embarque e equipamento de ascenso/descenso e garantir a comunicação com as transportadoras aéreas;
- c) Transportadoras aéreas: assistência desde a compra do bilhete, durante o *check-in* e despacho da bagagem, percurso no terminal e atendimento a bordo.

Fora de coordenação

22. Conforme estabelecido no Anexo 9 à Convenção de Chicago, Norma 8.19, os principais mecanismos de coordenação das atividades na área de facilitação são o Comité Nacional de Facilitação e os comités de facilitação aeroportuária. Para executar com sucesso as medidas contempladas no Programa Nacional de Facilitação, deve-se contar com a participação ativa de ministérios, entidades e organizações, seja como membros permanentes ou pontuais, dependendo das questões a serem tratadas.

23. O Brasil possui uma “Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias – CONAERO”, instituída pelo Decreto n.º 7.554, de 15 de agosto de 2011, coordenada pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República, e um Programa Nacional de Facilitação do Transporte Aéreo (Profal), aprovado pela Resolução n.º 1, de 17 de agosto de 2017, o qual inclui a previsão das medidas contidas nas Normas e Práticas Recomendadas do Anexo 9 à Convenção de Chicago, Capítulo 8, H.



Experiência sobre acessibilidade no transporte aéreo

24. O estádio atual da assistência a passageiros com deficiência e com mobilidade no transporte aéreo (legislação e boas práticas) beneficiou da organização de grandes eventos no Brasil nos últimos anos, tais como a Jornada Mundial da Juventude, o Rio +20, a Copa do Mundo de Futebol e os Jogos Olímpicos e Paralímpicos (2016), os quais exigiram uma preparação muito intensa a todos os níveis, de forma a assegurar o devido acolhimento aos participantes.

25. Cabe aqui que referir que o enfoque na acessibilidade não terminou com o encerramento dos eventos supra citados. Além da revisão da Resolução n.º 280, encontra-se em curso o projeto "Melhoria da Acessibilidade da Aviação Civil", o qual visa incentivar a implementação das melhores práticas em acessibilidade e trazer, ao setor da Aviação Civil, parâmetros em atendimento, infraestrutura e serviços. Tem como parceiros a Universidade Federal de São Carlos/SP, a ANAC, o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, Operadores Aeroportuários e Empresas Aéreas e de Serviços Auxiliares.

26. Os objetivos deste projeto são os seguintes: compreender as principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência nos aeroportos brasileiros; elaborar um manual com critérios, diretrizes e melhores práticas para acessibilidade no contexto da aviação civil nacional; elaborar uma metodologia para avaliação da acessibilidade nos aeroportos/voos e para verificar a adesão e implantação das práticas; e desenvolver material de apoio à capacitação de operadores aéreos e aeroportuários para atendimento adequado aos passageiros com deficiência.

27. A explanação sobre tudo o que envolveu a preparação destes eventos no que toca à garantia de condições de acessibilidade, bem como a descrição do projeto sobre acessibilidade, levou a equipa da OACI a sugerir que todas as boas práticas e lições aprendidas pelo Brasil fossem partilhadas com os demais Estados Contratantes da OACI, por exemplo, colaborando numa futura revisão do Doc 9984 (*Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities*).

Informação necessária em formato acessível

28. O website da ANAC – www.gov.br/anac/pt-br contém o acervo legal aplicável à aviação civil e direcciona, a partir da primeira página, os interessados para os mais variados temas e serviços.

29. No topo da primeira página está disponível um separador, com informação muito completa, sobre o tema da Acessibilidade e é também disponibilizado um ícone para o usuário aceder a linguagem gestual (libras).

30. Também a partir da primeira página, encontramos o separador “Passageiros”, a partir da qual se pode aceder ao separador “Acessibilidade” e, aí, acedemos a toda a informação relevante para os PNAE.

31. De entre essa informação, encontramos o “Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf, com informação muito detalhada e visualmente apelativa.



32. Encontra-se, também, assegurada a possibilidade de o passageiro, querendo, reclamar contra as transportadoras aéreas que voam de e para o Brasil.

Aeroporto de Guarulhos, GOL, VOEPASS, LATAM, AZUL

33. Nos dias 27 e 28 de Abril, a equipa da OACI esteve no Aeroporto de Guarulhos, tendo tido reuniões com os responsáveis deste Aeroporto, bem como com responsáveis de quatro companhias aéreas, a saber: GOL, VOEPASS, LATAM e AZUL.

34. Além de reuniões, a equipa da OACI percorreu os terminais, acompanhou a assistência a passageiros e entrevistou funcionários do Aeroporto e das transportadora aéreas supra identificadas.

Acesso ao Aeroporto

35. Da reunião com os responsáveis do Aeroporto de Guarulhos e da visita efetuada ao Aeroporto, foi possível verificar a existência de piso podotátil desde o exterior do Aeroporto, percorrendo também os terminais, possibilitando, portanto, a passageiros invisuais deslocar-se pelo Aeroporto sem necessitarem de assistência para o efeito, constituindo um exemplo notável de eliminação de barreiras e criação de condições para viajar em condições idênticas aos demais passageiros.

36. O Aeroporto disponibiliza totens de atendimento e balcões adaptados, exclusivos para PNAE, bem como locais destinados a passageiros prioritários. Existem, também, casas de banho adaptadas e locais de estacionamento reservados.

37. Não existem propriamente pontos designados tais como previstos na Prática Recomendada 8.30, sendo que os passageiros deslocam-se aos balcões de *check-in* de forma a anunciar a sua presença.

38. O Aeroporto, além da estrutura acessível, disponibiliza *ambulifts* e veículos adaptados, necessários para as assistências em stand remoto.

39. Outro tipo de equipamento, tal como cadeiras de rodas, é da responsabilidade das transportadoras aéreas. Estas têm também vindo a assegurar a existência de rampas próprias para determinadas aeronaves mais pequenas (ex.: Dash), as quais, pela sua configuração, não permitem a utilização dos *ambulifts*.

40. Existe um centro de controlo no Aeroporto, de forma a coordenar os diversos pedidos das transportadoras aéreas no que toca à utilização dos equipamentos disponibilizados pelo Aeroporto (*ambulifts* e veículos adaptados).

41. Não existe uma obrigação legal quanto aos tempos para disponibilização dos equipamentos após solicitação para o efeito, no entanto, existe um acordo com as transportadoras aéreas, materializado através de um documento circular.

42. Aeroporto e transportadoras aéreas confirmaram que a comunicação entre entidades se faz de forma fluida e sem constrangimentos. Confirmaram, também, que o número de equipamentos em



uso no Aeroporto é suficiente para os pedidos das diversas transportadoras e encontra-se em bom estado de utilização.

43. O rastreio de segurança dos PNAE e de eventuais cães-guia obedece a requisitos legais específicos, de acordo com a Instrução n.º 107-001.

44. Foi confirmada a existencia de um comité local de facilitação, o qual reúne regularmente.

45. Talvez porque que a assistência aos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida se encontra, maioritariamente, sob responsabilidade das transportadoras aéreas, não se encontra informação dedicada a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no *website* do Aeroporto de Guarulhos.

46. Recomenda-se, portanto, que o Aeroporto disponibilize no seu *website* informação importante para esta categoria de passageiros, designadamente, mapas onde se encontrem assinalados os locais de estacionamento reservados, as casas de banho adaptadas e as características da estrutura, tais como o pavimento podotátil e os locais de atendimento rebaixados.

Acesso ao transporte aéreo

47. Das observações, entrevistas, análise de documentação e consulta dos respetivos sitios de internet, foi possível confirmar que as transportadoras aéreas em causa têm como prioridade assegurar bons níveis de qualidade para a assistência a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida, sendo que a assistência é prestada de forma gratuita.

48. Perguntados para o efeito, informaram que a percentagem de passageiros não pré-notificados é de cerca de 20% e que se encontram preparadas para acomodar os casos de falta de pré-notificação, sem que se verifiquem constrangimentos operacionais significativos.

49. A assistência inclui o eventual transporte de cães-guia, de acordo com os requisitos constantes da Resolução n.º 280.

50. As transportadoras subcontratam no todo ou em parte empresas de *handling* para assegurar o serviço, mas a interação entre empresas e o controlo do serviço apresenta algumas diferenças.

51. Nuns casos, os cursos de Formação são ministrados pela transportadora aérea e noutros pela empresa de *handling*. Por seu turno, a gestão do serviço de assistência nuns casos é assegurada pela empresa de *handling* e noutros diretamente pela transportadora.

52. Todas possuem sistemas de controlo de qualidade interno e dispõem de uma variedade de cadeiras de rodas, bem como de rampas de acessibilidade.

53. Quanto à informação constante dos respetivos *websites*, no Anexo I ao presente relatório apresenta-se cópia das páginas dedicadas à assistência especial.



54. A informação disponibilizada por esse meio pelas quatro transportadoras aéreas é muito completa, mas destacamos dois aspetos: a informação completíssima disponibilizada pela GOL relativamente às características de acessibilidade do próprio *website* e o projeto da LATAM sobre autismo, o qual inclui um manual para o passageiro.

55. A GOL possui, ainda, diversos programas internos relacionados com acessibilidade, explicados à equipa da OACI através de uma apresentação específica.

56. Uma nota para referir que as quatro transportadoras aéreas permitem a apresentação de eventuais reclamações por diversas vias, inclusive através dos respetivos sítios de internet.

Programas de Formação e sensibilização

57. Das entrevistas com responsáveis do Aeroporto de Guarulhos e das transportadoras aéreas GOL, LATAM, AZUL e VOEPASS, e da documentação disponibilizada por todos, foi possível constatar que possuem programas de formação próprios, que englobam formação inicial e recorrente.

58. A formação em causa abrange não só as pessoas que prestam assistência durante os percursos no Aeroporto, mas também os tripulantes e o pessoal de *check-in*.

59. Nalguns casos, a empresa de *handling* subcontratada pela transportadora aérea ministra ela própria a formação.

60. Foram analisados os conteúdos desses programas de formação, concluindo-se que os mesmos são bastante completos e detalhados, envolvendo as matérias adequadas para a prestação da devida assistência aos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida.

61. Uma vez que a condução e manobra dos *ambulifts* é assegurada pelo Aeroporto, é este que assegura a formação dos respetivos condutores.

62. A equipa da OACI acompanhou diversas assistências, procedendo a observações e a entrevistas junto dos assistentes, podendo verificar que estes conhecem a legislação e os procedimentos adequados à prestação da assistência a passageiros com diversos tipos de deficiência ou de mobilidade reduzida.

63. Não foi possível confirmar os conteúdos de Formação específicos das pessoas que efetuam o rastreio de segurança, no entanto, das observações e entrevistas efetuadas, os elementos de segurança evidenciaram conhecimento acerca das formas corretas de proceder ao rastreio dos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida.

64. Também não foi possível confirmar se todas as pessoas que contactam com o público, designadamente, autoridades de fronteira, autoridades tributárias, lojistas e pessoal dos demais serviços ao dispor dos passageiros no Aeroporto de Guarulhos frequentaram algum tipo de sensibilização para a deficiência.

Atividades de supervisão e controlo de qualidade



65. São realizadas vistorias de acessibilidade nos principais terminais do país, abrangendo, nomeadamente, a sinalética disponível, a existência de postos de atendimento e telefones públicos rebaixados, a existência de passarelas no exterior e de pavimento podotátil no exterior e no interior do terminal, a disponibilidade de casas de banho acessíveis, a disponibilização da informação em formatos acessíveis por parte das transportadoras aéreas e a existência de equipamento próprio para a assistência, tais como *ambulifts* e rampas.

66. Um dos focos recentes da supervisão tem sido a disponibilização de equipamentos adequados a aeronaves do tipo ATR ou DASH, em que não é possível o recurso ao *ambulift*. As transportadoras com este tipo de aeronaves têm vindo a instalar nos diversos aeroportos onde operam rampas adequadas às portas destas aeronaves, permitindo que o passageiro suba e desça da aeronave pela rampa, em cadeira de rodas.

67. São também promovidos simulacros, de forma a assegurar a capacidade e a prontidão dos assistentes e dos equipamentos.

Conclusões e recomendações gerais

68. Constata-se que o Brasil cumpre, de forma geral, o preceituado no Capítulo 8 do Anexo 9 à Convenção de Chicago.

69. O Brasil possui um conjunto normativo completo e robusto sobre acessibilidade e assistência a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

70. A legislação fomenta e garante o acesso ao transporte aéreo de forma inclusiva, sem discriminação e respeitando a dignidade das pessoas.

71. O pessoal da ANAC e dos Ministérios envolvidos (Ministério da Infraestrutura e Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos) contam com pessoal experimentado e profundamente conhecedor da temática da acessibilidade.

72. A revisão atualmente em curso da Resolução n.º 280 está a decorrer de uma forma muito completa e rigorosa, com uma notável ambição de a tornar ainda mais adequada ao transporte aéreo das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

73. É muitíssimo interessante e prometedora o trabalho que decorre com a colaboração da Universidade de São Paulo, pelo que, mais uma vez, se sugere a partilha dos respetivos resultados, bem como das boas práticas atualmente em vigor, junto dos demais Estados Contratantes da OACI.

74. O pessoal do aeroporto e das transportadoras aéreas que contactam com os passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida e todos os que prestam diretamente a respetiva assistência possuem Formação adequada para o efeito.

75. A estrutura física do Aeroporto é adequada, promovendo a ausência de barreiras e facilitando os percursos destes passageiros.



76. Recomenda-se a criação de locais específicos na zona restrita de segurança, adequados às necessidades dos cães-guia.

77. Os equipamentos adstritos à assistência a estes passageiros são adequados para o efeito, embora ainda não se encontre finalizado o processo de aprovação das rampas de acesso propostas por algumas transportadoras aéreas.

78. A comunicação e a cooperação entre Aeroporto e transportadoras são fluídas e eficientes.

79. A informação disponibilizada pela ANAC e pelas transportadoras aéreas aos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida é completa, de fácil obtenção e encontra-se em formatos acessíveis para pessoas com diversos tipos de deficiência.

80. Verifica-se, no entanto, que o *website* do Aeroporto de Guarulhos não contém praticamente informação específica para este tipo de passageiros, pelo que se recomenda que seja introduzida uma página dedicada contendo de forma acessível, por exemplo, a seguinte informação:

- Indicação dos locais onde o passageiro que pediu assistência se deverá dirigir para anunciar a sua presença e/ou para solicitar informações;
- Presença de piso podotátil na estrutura aeroportuária;
- Indicação dos tempos indicativos para os percursos no aeroporto;
- Existência de balcões de atendimento rebaixados;
- Locais de estacionamento reservados;
- Locais de espera/descanso disponíveis;
- Locais das casas de banho adaptadas; e
- Indicação acerca das características de acessibilidade dos *lounges*.

81. Não existem propriamente pontos designados nas partidas e nas chegadas, tais como previstos no Anexo 9, Prática Recomendada 8.30. Na zona das partidas os passageiros dirigem-se diretamente aos balcões de *check-in*.

82. Uma vez que esta Prática Recomendada acaba de ser elevada a Norma, sugere-se à ANAC que verifique se se pode entender que as condições presentes do Aeroporto de Guarulhos cumprem o normativo em causa.

Possíveis emendas ao Anexo 9 da OACI e documentos relacionados

83. Concluída a segunda missão do projeto, e enquanto se aguarda a obtenção de mais dados que permitam a comparação entre os Estados, algumas alterações ao Anexo 9 à Convenção de Chicago e aos documentos relativos à facilitação do transporte de pessoas com deficiência podem ser considerados:

- a) Incluir na (recente) Norma 8.22, a referência à gratuidade do serviço.
- b) Elevar a Prática Recomendada 8.28 a Norma, atendendo à existência generalizada de equipamentos adequados para garantir os movimentos à partida e à chegada destes passageiros.
- c) Elevar a Prática Recomendada a Norma, uma vez que o transporte gratuito dos bens em causa é já a norma na indústria.



Numa fase posterior, talvez seja possível aproveitar as conclusões do trabalho que se encontra a ser desenvolvido com a Universidade de São Paulo.

84. O projeto para o estabelecimento de boas práticas para passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no continente americano encontra-se ainda numa fase inicial e a proposta aqui indicada será objeto de análise aprofundada e possíveis modificações antes de ser apresentada ao Painel de Facilitação. É, ainda, de referir que esas propostas poderão provocar alguma oposição, invocando possíveis custos para a indústria, sendo necessário debatê-las numa fase anterior ao Painel, de forma a garantir que correspondem a práticas amplamente generalizadas no transporte aéreo.

Agradecimento

85. O escritório regional SAM da OACI agradece a amabilidade e a colaboração inestimável durante toda a missão por parte da ANAC, bem como o empenho e transparência de todas entidades envolvidas, tanto em Brasília como em São Paulo. Para qualquer esclarecimento acerca do conteúdo do presente relatório contactar com Pablo Lamapariello (plampariello@icao.int) ou com Leonardo Boszczowski (lboszczowski@icao.int).



ANEXO I

a) AZUL

Informação disponível a partir da página inicial: “[para sua viagem](#)” – “[Serviços](#)”

PARA SUA VIAGEM

[Serviços](#)

[Assistência no Embarque e Desembarque](#)

- [Assistência no Embarque e Desembarque](#)
- [Enfermos](#)
- [Deficiente Auditivo](#)
- [Cão-guia](#)
- [Cadeira de Rodas / Carrinho de Bebê](#)
- [Autorização Médica \(MEDIF\)](#)
- [Autorização Médica \(FREMEC\)](#)
- [Idoso](#)
- [Gestantes](#)
- [Menor Desacompanhado](#)
- [Crianças de Colo](#)
- [Aplicativo Azul](#)
- [Pet na Cabine](#)

b) GOL

I - Esta transportadora tem, logo a partir da página inicial, explicação com as características de acessibilidade do website:

Acessibilidade

[Acessibilidade | GOL Linhas Aéreas](#)

Pessoas com deficiência visual, baixa visão, daltonismo e mobilidade reduzida podem acessar o site de forma acessível. Entenda como funciona!

[GOL para todos](#)

A GOL, sempre preocupada com a necessidade de levar seus serviços a um maior número de pessoas, mudou seu site. Atenta às inovações de tecnologia e às principais tendências mundiais, está trazendo um site com recursos de acessibilidade, seguindo as recomendações do WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), do W3C (World Wide Web Consortium), principal organização de padronização da World Wide Web, que desenvolve especificações técnicas e orientações para o mercado.

Com isso, pessoas com deficiência visual, baixa visão, daltonismo e mobilidade reduzida podem navegar em nosso site por meio de recursos que foram implementados para garantir este acesso, tais como alto contraste, teclas de atalho e navegação por teclado.

Se for necessário, você pode usar o zoom nativo do seu navegador, pressionando as teclas **Ctrl** e **+** para aumentar todo o site e **Ctrl** e **-** para diminuir. Para voltar ao padrão, pressione **Ctrl** e **0**.

Este site tem melhor acessibilidade quando acessado nas versões mais atualizadas do seu navegador web. Utilize sempre a versão mais recente de seu software.

Atalhos gerais

Teclas de atalho por navegadores

Internet Explorer e Google Chrome:

- **Alt + 1** – ir para o conteúdo
- **Alt + 2** – ir para o menu
- **Alt + 3** – ir para o rodapé

Firefox:

- **Alt + Shift + número**

Opera:

- **Shift + Escape + número**

Safari e OmniWeb:

- **Ctrl + número**

Navegação por tabulação

Use a tecla **Tab** para navegar por elementos que recebem ação do usuário no site, tais como links, botões, campos de formulário e outros na ordem em que eles são apresentados na página, e **Shift + Tab** para retornar. Use as setas direcionais para acessar as informações textuais.

Sugestões de programas disponíveis para pessoas com deficiência

- **Nitrous Voice Flux:** controla o computador por voz – gratuito
- **DOSVOX:** sistema para deficientes visuais (Windows ou Linux)



- **NVDA:** leitor de tela de software livre – vários idiomas (Windows)
- **YeoSoft Text:** leitor de tela – Inglês e Português
- **Jaws for Windows:** leitor de tela – vários idiomas
- **Virtual Vision:** leitor de tela – Português do Brasil

Observação: Leia no manual do leitor de telas sobre a melhor forma de navegação em páginas web.

Números de telefone para deficientes auditivos

SAC da GOL e Smiles

Ligação gratuita. Atendimento 24 horas.

0800 709 0466

II - Relativamente à assistência especial, as informações podem ser encontradas a partir da página inicial através do separador “Informações” – “assistência especial”

Assistência especial

Atestado médico e outros formulários

Verifique os formulários médicos exigidos e as regras para equipamentos a bordo.

ACESSAR ATESTADO MÉDICO E OUTROS FORMULÁRIOS

Atestado Médico MEDIF

Confira as informações necessárias para o preenchimento correto dos formulários médicos e as exigências para equipamentos a bordo.

ACESSAR INFORMAÇÕES SOBRE O ATESTADO MEDIF

Pessoa com deficiência visual (cego)

Confira a documentação necessária para o embarque com cão-guia.

ACESSAR PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL (CEGO)



Pessoa com deficiência auditiva (surdo)

Precisa viajar com cão-ouvinte? Saiba mais sobre o atendimento e transporte.

ACESSAR PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (SURDO)

Pessoa com deficiência física ou motora permanente

Conheça o nosso atendimento e saiba como viajar com cadeira de rodas ou muletas

ACESSAR INFORMAÇÕES

Pessoa com deficiência intelectual ou mental

Confira informações sobre procedimentos de embarque e demais informações sobre o serviço.

ACESSAR INFORMAÇÕES

Pessoa com mobilidade reduzida temporária

Se o Cliente está com a capacidade de locomoção reduzida temporariamente por motivos médicos (imobilização, cirurgias etc.) e precisa de assistência, peça o auxílio no momento da compra da passagem ou no Atendimento Online da GOL com até 72 horas de antecedência. Chegando ao aeroporto, identifique-se para um de nossos Colaboradores.

Confira como proceder:

Cartão Médico FREMEC

Confira as informações necessárias para quem já tem ou deseja solicitar os documentos.

ACESSAR INFORMAÇÕES SOBRE O CARTÃO FREMEC

Doenças e condições que pedem autorização prévia da equipe da GOL

Doenças agudas (cardiorrespiratórias, AVC, entre outras), cirurgias, lesões provocadas por acidentes ou condições crônicas exigem uma autorização prévia da equipe médica da GOL para viajar. Por isso,



orientamos que o Cliente entre em contato com o nosso atendimento para saber quais documentos e formulários devem ser providenciados antes do embarque.

CENTRAL DE ATENDIMENTO 24H - 0800 704 0465.

Cirurgias recentes

Se o Cliente realizar uma cirurgia a menos de 30 dias antes da data do embarque, precisa preencher e enviar o MEDIF (entre 15 dias e 72 horas antes do voo) para análise da equipe médica da GOL

[Baixe o formulário MEDIF e acesse outras informações importantes sobre o atestado médico.](#)

Equipamentos médicos

Alguns equipamentos médicos têm autorização de embarque como bagagem de mão, mas sua utilização a bordo está proibida, como nebulizadores e inaladores. Porém, equipamentos de uso imprescindível, como marca-passos e bombas de infusão de medicamentos contínuos, são permitidos.

No caso de agulhas e seringas, o transporte aéreo é autorizado, desde que o Cliente tenha consigo medicamentos com etiquetas impressas por profissionais que identifiquem o remédio, o fabricante ou a indústria farmacêutica. A medicação também necessita de receita médica.

Maca a bordo

Se a condição de saúde do Cliente não permite viajar sentado ou com o encosto na posição vertical, a GOL oferece um serviço de transporte em maca. Para solicitá-lo, é preciso enviar o formulário MEDIF em até 72 horas antes do voo. O pedido será avaliado pela nossa equipe médica.

[Baixe o formulário MEDIF e acesse outras informações importantes sobre esse atestado médico.](#)

Para informações sobre a condição de aquisição desse serviço, entre em contato com a Central de Atendimento 24h - 0800 704 0465.

Medicamentos

Medicamentos podem ser levados na bagagem de mão, desde que tenham receita médica. Recomendamos que o Cliente peça ao seu médico uma receita adicional e, se necessário, providencie também uma no idioma do país de destino (para viagens internacionais). É recomendado possuir relatório do seu médico



para apresentar às autoridades de segurança aeroportuárias. É importante considerar que alguns medicamentos, como a insulina, precisam de transporte adequado. Por isso, entre em contato com o laboratório do fabricante para se informar a respeito do acondicionamento adequado durante o voo. Se for necessário usar gelo seco para conservar o medicamento, lembre-se que é possível transportar somente até 2,5 kg de gelo seco como bagagem de mão e despachada.

Oxigênio a bordo

Clientes com problemas cardíacos e/ou respiratórios e que necessitam de oxigênio suplementar a bordo devem nos enviar o formulário MEDIF até 72 horas antes da viagem. Baixe o formulário MEDIF e acesse outras informações importantes sobre esse atestado médico.

Informamos que o serviço de oxigênio GOL é para uso restrito dentro das aeronaves. Se houver necessidade de uso do oxigênio na sala de embarque, conexões e desembarque, deverá ser providenciado pelo passageiro ou seus responsáveis.

Para informações sobre a condição de aquisição desse serviço, entre em contato com a Central de Atendimento 24h - 0800 704 0465.

Importante: para uso de oxigênio a bordo são necessários exames de gasometria e hemograma recente.

Passageiros com problemas de saúde que precisam de acompanhante

Nestas situações, a GOL oferece ao acompanhante desconto de 80% na passagem aérea.

O acompanhante deve ser maior de 18 anos e capaz de oferecer assistência ao passageiro com necessidade especial durante todo o voo. O desconto será aplicado somente após o preenchimento e aprovação dos formulários MEDIF ou FREMEC.

[Baixe o formulário MEDIF e acesse outras informações importantes sobre esse atestado médico.](#)

Acesse o formulário FREMEC e saiba outras informações importantes para quem deseja solicitar o documento.



Embarque com Concentrador Portátil de Oxigênio (CPO)

Se o Cliente precisar embarcar com um Concentrador Portátil de Oxigênio (CPO), entre em contato antecipadamente com a nossa Central de Relacionamento, pelo 0800 704 0465, para que possamos nos preparar e autorizar o embarque. Recomendamos que o contato seja realizado com 15 dias de antecedência, respeitando o prazo máximo de 72 horas antes do voo.

O equipamento pode ser embarcado como bagagem de mão, sem cobrança de taxas ou excesso de bagagem, desde que as condições de transporte desse equipamento sejam cumpridas.

Condições para uso e transporte de CPO como bagagem de mão

Condições para transporte de fonte de energia adicional (baterias) para CPO

Confira os modelos de aparelhos que são homologados e aprovados para o embarque com a GOL

Doenças neurodegenerativas

A GOL se preocupa com o bem-estar dos seus Clientes e, para lhes proporcionar uma viagem tranquila e segura, passageiros com doenças neurodegenerativas (Alzheimer, Esclerose Múltipla, entre outras) que causem dificuldades cognitivas, devem nos enviar o MEDIF em até 48 horas antes da viagem (viajando desacompanhado ou acompanhado).

Nessas situações, o acompanhante deve ser maior de 18 anos e capaz de oferecer assistência ao passageiro com necessidade especial durante todo o voo. O desconto será aplicado somente após o preenchimento e a aprovação dos formulários MEDIF ou FREMEC.

Uso de máscaras

De acordo com a Lei Federal nº 14.019/20, que tornou obrigatório o uso de máscaras de proteção em espaços públicos e privados acessíveis às pessoas, o uso de máscaras será dispensado no caso de:

- Pessoas com transtorno do espectro autista, deficiência intelectual, deficiências sensoriais ou quaisquer outras deficiências que as impeçam de fazer o uso adequado de máscaras de proteção facial, conforme declaração médica (que poderá ser obtida por meio digital);
- Crianças com menos de 3 (três) anos de idade.

O passageiro deve apresentar no momento do check-in e embarque da GOL o atestado médico, em que conste tal dispensa para a liberação do uso da máscara a bordo da aeronave.



Todos os documentos abaixo devem ser enviados para análise no e-mail: medif@voegol.com.br:

- Atestado ou carta de um profissional de saúde mental (identificado pelo número do registro, tipo e estado de emissão da carteira), em que conste o estado de saúde do viajante, comprovando que ele está sob seus cuidados,
- O estado de saúde do passageiro deve estar reconhecido no Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM) ou na Classificação Internacional de Doenças (CID).

Marca-passo

Clientes que utilizam marca-passo não podem ser submetidos à inspeção por detector de metais, OU seja, não passam pelo raio X no momento do embarque. É utilizado um procedimento alternativo que não interfere no funcionamento do dispositivo. Para isso, no momento do check-in, é necessário que o passageiro apresente um laudo médico.

Gestantes

Informações sobre atendimento preferencial, documentos para embarque e muito mais.

ACESSAR GESTANTES

Pessoa com 60 anos ou mais

Regras para o embarque de idosos com ou sem problemas de saúde.

ACESSAR PESSOA COM 60 ANOS OU MAIS

Pessoa com obesidade

Descubra como a GOL pode fazer sua viagem ser ainda mais confortável.

ACESSAR PESSOA COM OBESIDADE

Assistência emergencial

Conheça o serviço que oferece desconto na tarifa em caso de falecimento familiar.

c) VOEPASS

ATENDIMENTOS ESPECIAIS

Conforme a RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013 - Art. 3º , entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Se você é um cliente que necessita de atendimento especial para embarque, entre em contato com nossa Central de Vendas (atendimento 24 horas) através do telefone 4000 1777 (custo de ligação local) com 48 horas de antecedência da partida do voo e informe sua necessidade. Se sua necessidade advém de algum caso médico, talvez seja necessário que nos informe com maior antecedência. Para saber mais, consulte, abaixo, o tópico sobre MEDIF.

Consulte a Voepass quanto à necessidade de apresentação de atestados médicos e outros documentos adicionais para embarque. Em alguns casos poderá ser necessário o preenchimento do MEDIF (Atestado Médico) e/ou com a apresentação do laudo médico.

Gestantes

Pessoas com mobilidade reduzida

Pessoas com deficiência visual e auditiva

Pessoas com deficiência mental e intelectual

Atestado Médico - MEDIF

Quando será necessário o Atestado Médico – FREMEC?

Será necessário o auxílio de um acompanhante para a viagem?

Desconto no Equipamento INDISPENSÁVEL utilizado pelo PNAE

Cão-Guia e Cão de Suporte Emocional

d) LATAM

A partir da página inicial: “prepare a sua viagem” - “assistência especial”

Assistência especial

1. Experiência Latam
2. Prepare sua viagem
3. **Assistência especial**

Precisa de assistência especial? Temos serviços que serão úteis para sua viagem; **você só precisa nos informar com antecedência e lhe entregaremos a ajuda necessária com uma experiência grata, cômoda e segura.**

Nossa equipe estará pronta para te atender sempre que precisar. Para que continuemos a oferecer a melhor experiência, recomendamos que você analise cada uma de nossas seções de acordo com suas necessidades.

Assistência passageiros Assuntos médicos Outras necessidades

Queremos que você tenha uma boa experiência no dia de sua viagem, por isso, se você precisa de algum atendimento especial durante seu voo, queremos lhe ajudar. Você só precisa se comunicar conosco com tempo. Se algum dos seus voos é operado por outra companhia aérea, você deverá solicitar o serviço diretamente com a mesma.

Considere que se você apresentou alguma descompensação ou hospitalização nos últimos 30 dias,



ou tem alguma condição médica, precisa apresentar um atestado que autorize sua viagem. Você pode ler sobre **Atestado Médico** e se informar sobre os detalhes.

Em que casos você pode solicitar assistência especial?

Deficiência física, sensorial ou cognitiva

Idosos e com mobilidade reduzida, mulheres grávidas e mães com bebês

Cadeira de rodas

Transporte de medicamentos

Bengalas e outros artigos ortopédicos

A LATAM Airlines recebe certificado Autism Double Checked



Na LATAM estamos comprometidos com a diversidade e inclusão, para levar viagens a mais passageiros, independentemente de sua condição. **Por isso, a partir de janeiro de 2022, como grupo LATAM, iniciamos uma importante série de certificações** que faremos de forma escalonada nos diversos países onde atuamos. **Junto com a ADC, Autism Double Checked**, uma organização dedicada a promover a maneira mais adequada de atender as pessoas no espectro autista na indústria de viagens e turismo, iremos **certificar todos os nossos funcionários para que sejam treinados para atender passageiros com espectro autista**.

Um passo importante que sem dúvida nos enche de orgulho e alegria, pois é a primeira companhia aérea com operação internacional e sul-americana a iniciar esta certificação, proporcionando não apenas a melhor experiência aos nossos passageiros, mas também a tranquilidade aos seus familiares de voar em uma companhia aérea que está atenta às suas necessidades.

Elaboramos um guia para ajudar os pais e cuidadores de passageiros com transtorno do espectro autista ao voar com a LATAM.

Manual do passageiro



Doc.07- Parecer da SENACON

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com





18363180



08012.001260/2021-16



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor

PARECER Nº 23/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

PROCESSO Nº 08012.001260/2021-16

INTERESSADO: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS 1º OFÍCIO DO NTC

ASSUNTO: Separação compulsória de passageiros de um mesmo grupo de reserva em linhas aéreas

I. RELATÓRIO

1. Trata-se de Ofício nº 1817/2021 (SEI nº 14684305) do Ministério Público Federal – Procuradoria da República em Goiás – encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), no qual o *parquet* solicita informações visando apurar a prática de separação compulsória de passageiros de um mesmo grupo de reserva, em razão da opção de não pagar pela marcação de assentos. Para tanto, o MPF requisita reclamações dos consumidores sobre o tema, cópia de eventuais procedimentos sancionatórios existentes, bem como o posicionamento institucional dessa secretaria.

II. FUNDAMENTAÇÃO

2. Inicialmente cumpre esclarecer que, de acordo com o Art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº7.565/86), *“pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento”*. Ademais, a execução deste contrato *“compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave”*, pelo Art. 232 deste código.

3. Portanto, o serviço principal das empresas aéreas é transportar os usuários de um ponto de partida a um destino final, com os horários especificados no bilhete da passagem, sendo os fornecedores passíveis de punições em casos de quebras contratuais, determinadas tanto pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, que regulamenta e fiscaliza as atividades de aviação civil, quanto pelos órgãos fiscalizadores das normas do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

4. Nos moldes da Resolução nº 400 de 2016 (CGTA), as companhias aéreas devem divulgar o preço total da passagem contendo a integralidade do valor dos serviços obrigatórios (art. 4, § 1º, I) e que a contratação de serviços opcionais (como marcação de assentos) deve ser realizada de forma ativa (art. 4, § 2º), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (art. 5, § 2º).

5. Especificadamente nos dizeres do Art. 2º da Resolução nº 400 de 2016 da ANAC, tal agência diz que o *“transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis”*. Sendo obrigação do transportador informar, clara e previamente, quais serviços



estão incluídos naquele bilhete e quais os serviços adicionais que o usuário pode contratar (serviços que devem ser contratados ativamente pela regra opt-in).

6. Em princípio, não existe regulamentação específica para o serviço de marcação antecipada de assentos ou regra para aglutinação obrigatória das poltronas dos passageiros quando os mesmos integrarem uma só família (por exemplo), dado que a agência reguladora considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo. É importante esclarecer que, por normas de segurança, todos os passageiros devem ter um assento próprio e mesmo que o passageiro não marque o assento antecipadamente, o bilhete lhe dá o direito a ter um assento no voo comprado.

7. Assim, além da livre concorrência, as empresas seguem o regime de liberdade tarifária conforme disposto pela Lei nº 11.182/05 e podem cobrar os valores pelos seus serviços de acordo com sua estratégia comercial. Assim como as empresas cobram de maneira diferenciada passageiros de classe comercial e de classe executiva dentro de um mesmo avião, a opção por marcar o assento antecipadamente também pode fazer parte de sua estratégia comercial. De toda forma, isto não isenta a empresa de responder, caso ela venha a descumprir o CDC ou as resoluções da ANAC, ou mesmo quando venham a adotar uma prática de mercado abusiva para forçar o consumidor a adquirir um serviço que seria desnecessário.

8. Em todo caso, um ponto extremamente relevante sobre a contenda em comento é a forma com que o consumidor é avisado, no momento da compra, que sua opção por não marcar o assento pagando o preço estipulado pela companhia aérea poderá acarretar em separação das pessoas no momento da escolha do assento no check-in.

9. Não à toa, a agência reguladora, no parágrafo único do Art. 2º da Resolução nº 400 de 2016, determinou que *“o transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físico ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.”*

10. Nesse sentido, não por acaso, o termo “educação” fora utilizado em diversos artigos da Lei nº 8.078/90, principalmente indicando no Art. 6º, inciso II, que é um direito básico do consumidor *“a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”*. Por conseguinte, podemos extrair da interpretação da norma legal que o consumidor deve receber no momento oportuno a informação adequada sobre a existência da possibilidade dos passageiros sentarem em poltronas separadas, com intuito dele poder julgar se comprará ou não a opção de marcação de assento.

11. Assim sendo, em homenagem aos princípios da confiança, transparência, cooperação, informação qualificada e fim social do contrato, após a tela de opção de compra do assento (nos casos da compra on line, por exemplo) deveria, minimamente, aparecer a ressalva sobre o tema de maneira destacada, bem como seus prepostos devem estar capacitados a comunicar ativamente o consumidor da existência dessa possibilidade nas compras presenciais.

12. Por fim, a capacidade de o homem médio assimilar as consequências contidas nessa recente prática de mercado é contestável, posto que depende muito da forma com que o consumidor está habituado a utilizar-se do modal aéreo. De certo que, para mudar um hábito de consumo, como o caso da marcação do assento sem a necessidade de pagar por isso, é necessário um esforço educativo/comunicativo intenso e prévio à mudança a ser implementada perante mercado de consumo, que seja equivalente àquele movimento construído desde sempre.

13. No caso em tela, entendemos que as companhias aéreas poderiam envidar maiores esforços numa campanha de comunicação que fosse suficiente para mudar suavemente a expectativa de consumo consolidado no inconsciente da grande massa de passageiros que estava acostumada a usufruir do serviço de marcação gratuitamente.

14. Por fim, é importante ainda ressaltar que, minimamente, existe uma gama de consumidores que deveriam ser mais protegidos de uma eventual prática abusiva de separação proposital de assentos para impingir a compra do serviço de marcação: são aqueles consumidores hipervulneráveis, tais como crianças, idosos e portadores de necessidades especiais. Estes sujeitos



necessitam de uma atenção ainda maior por parte dos *players* do mercado quando são consumidores de produtos e serviços e também se faz necessário que as cias aéreas observem normas específicas inerentes às condições pessoais desses consumidores, como, por exemplo, o ECA e o Estatuto do Idoso.

15. Assim, fazê-los viajarem necessariamente desacompanhados como estratégia comercial para obrigá-los a comprar o serviço adicional de marcação de assento é uma afronta à dignidade do consumidor, por macular a boa fé objetiva, uma vez provada não subsistir justa causa para a separação, exceto o aumento do lucro via receita de venda de serviço acessório.

III. CONCLUSÃO

16. A empresa deve prestar de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados, permitir que o consumidor tenha a opção de não contratar esses serviços (que devem ser opt-in), tratar de maneira igual os consumidores que não contratarem esses serviços adicionais e nunca induzir o consumidor à contratação dos serviços adicionais de maneira abusiva ou enganosa.

17. O fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

18. Considerando que a empresa esteja prestando todas as informações aos consumidores de maneira clara e antecipada, e considerando que a opção por não utilizar os serviços adicionais não venha a desfavorecer aquele consumidor perante os demais, a cobrança por marcação antecipada de assentos em voos não é ilegal.

19. Entretanto, é preciso uma análise dos diplomas legais específicos envolvidos no caso em tela, quais sejam, o ECA, o Estatuto do Idoso e toda legislação referente os direitos do passageiro criança/idoso/PNE. Para aprofundar esse assunto, dado a interdisciplinaridade do tema, aconselhamos o *parquet* a remeter essa demanda também para a Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, todas as unidades administrativas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

20. Ademais, como a questão toca as regras de aviação civil internacional, reforçamos nossa sugestão de consultar os órgãos qualificados acima mencionados, na medida em que esses entes podem estar alinhados com as mais recentes políticas nacionais e internacionais sobre o tema, principalmente, ante a provável participação desses órgãos em fóruns internacionais que debatam o assunto.

21. Por fim, sugerimos que o presente parecer seja encaminhado à Procuradoria da República em Goiás, em resposta ao Ofício nº 1817/2021 (SEI nº 14684305), para subsidiar o Inquérito Civil nº 1.18.000.002560/2019-27.

22. É o parecer.

23. À consideração superior.

GUSTAVO GONÇALINHO DA MOTA GOMES
Analista Técnico Administrativo

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR
Coordenador de Monitoramento de Mercado

FELIPPE CAMACHO DA PAIXÃO
Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

LAURA POSTAL TIRELLI
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor





Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 03/08/2022, às 18:17, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Felippe Camacho da Paixão, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 04/08/2022, às 08:57, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 04/08/2022, às 16:58, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **18363180** e o código CRC **46A606EF**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Doc.08- Pronunciamento do DPDC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



Gol justifica adoção de tarifa para passageiro que escolher assento

Medida só alcança o usuário que escolher poltrona mais de sete dias antes do embarque, quando tem início o período do check in

Publicado em 26/02/2018 20h32 Atualizado em 12/12/2022 15h17

Compartilhe:

f

twitter





Brasília, 26/2/18 - A companhia aérea Gol comunicou ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em reunião realizada na tarde desta segunda-feira (26), a adoção de cobrança de tarifa de R\$ 10 a R\$ 20 para os passageiros que quiserem definir o assento de sua preferência antes do *check in*, ou mais de sete dias antes do embarque.

A companhia informou ao órgão que a cobrança vai incidir apenas sobre as modalidades tarifárias *light* ou *promo* da companhia, não afetando as demais categorias. A empresa alegou que a medida vai diversificar sua política tarifária e dar nova alternativa aos usuários.

O DPDC avalia que não há ilegalidade na cobrança, mas que pretende definir com a companhia um amplo esquema de divulgação para atender um dos preceitos básicos estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é a ampla divulgação da nova tarifa. O objetivo é evitar que os passageiros sejam surpreendidos pela medida.

ASSINATURAMJ_PORTAL_0803_PARTE BCA.JPG ASSINATURAMJ_PORTAL_0803.jpg
FACEBOOK_ICON_2103.jpg YOUTUBE_ICON_2103.jpg TWITTER_ICON_2103.jpg FLICKR_ICON_2103.jpg

Tags: [MINISTÉRIO DA JUSTIÇA](#)

Compartilhe:





Serviços que você acessou

 AGOSTO

Consultar CNPJ

 JULHO

Obter a Carteira de Trabalho

Emitir Extrato de Pagamento de Benefício do INSS

Emitir Extrato de Contribuição (CNIS)



Doc.09- Entendimento do MPRJ

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



Ofício 5ª PJDC nº 224/2019

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2019.

Ref. Inquérito Civil nº 748/2018
MPRJ nº 2018.00818149

28 MAI 2019



Senhor Representante Legal,

Cumprimentando-o, sirvo-me do presente para dar-lhe ciência da promoção de arquivamento exarada nos autos em epígrafe, cuja cópia segue anexa.

Atenciosamente,


GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça



Anexo: Cópia fls. 88/93.

LATAM AIRLINES BRASIL

Rua Verbo Divino, nº 2.001 – Chácara Santo Antônio – São Paulo/SP
CEP. 04719-002

**EXMO. SR. DR. PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

MPRJ 2018.00818149

Reg. 748/2018

PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de inquérito civil instaurado de ofício a partir de reportagens dos sites G1 e Folha de São Paulo que narram, em síntese, a prática de cobrança pela marcação de assentos em voos domésticos da empresa área Latam Airlines Group S/A (fls. 04/06).

Instada a se manifestar, a investigada informou, às fls. 19/32, que esta prática decorre de uma estratégia de mercado adotada para atender a todos os perfis de clientes, sendo permitida pelo Regime de Liberdade Tarifária (instituído pela Portaria nº 248/2001 do Ministério da Fazenda).

Aduz a empresa que o Serviço de Seleção de Assentos “*consiste na possibilidade de o passageiro realizar a escolha de um assento específico da aeronave mediante pagamento de um custo adicional*”, sendo que o valor cobrado para marcação de assentos varia conforme os perfis tarifários disponíveis (fl. 25). No caso do passageiro não adquirir o serviço, o assento será selecionado de forma automática pela empresa nas 48 horas antecedentes ao voo, respeitando-se a alocação conjunta caso o consumidor adquira mais de um bilhete.

Segundo a companhia área, a cobrança pela marcação de assentos constitui um serviço opcional, acessório ao serviço de transporte aéreo prestado vez que “*a escolha de assento (...) não é condição necessária à execução do contrato de transporte aéreo, já que o passageiro que não contratar o serviço também terá um assento na aeronave e viajará com a mesma segurança e atendimento dos demais*” (fl. 25). Argumenta, ainda,

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

que a diversificação dos serviços fornecidos permite que os passageiros adquiram “*um pacote que se adapte especificamente aos serviços que irá utilizar*”, de forma a arcar com despesas decorrentes dos serviços efetivamente contratados (fl. 23).

Por fim, informou que cumpriu com o dever de informação, vez que as novas regras de cobrança para marcação prévia de assentos estão disponíveis em seu site de vendas, bem como foram divulgadas através de notícias em diversos jornais (fls. 26/30).

É, também, o que se depreende de simples consulta ao endereço eletrônico da empresa, conforme capturas de tela, abaixo colacionadas:



Pré-reserve o assento do seu voo em nosso site de maneira rápida e fácil. A **pré-reserva** não garante o assento escolhido. A confirmação de assento é feita no momento do **Check-in**, que pode ser realizado em nosso site ou aplicativo com 48 horas de antecedência do horário do voo, ou no aeroporto no dia da viagem. Se por motivos operacionais precisarmos alterar sua escolha, você será realocado em outro assento e poderá mudá-lo junto a nossa **Central de Vendas, Fidelidade e Serviços** ou aeroporto.

As regras para a seleção de assentos serão alteradas a partir de 16 de outubro de 2018. Conheça as **novas regras**.

Pré-reserve seu assento

Caso a **pré-reserva do assento** não esteja disponível para a sua viagem, seu assento será confirmado no momento do **Check-in**.

Quando a opção “pré-reserva de assento” não estará disponível?

- Quando o **perfil da tarifa** não permitir.
- Em viagens com companhias aéreas parceiras. Entre em contato com a companhia para saber como proceder.
- Quando sua passagem foi comprada com uma agência de viagens, a própria agência precisa **pré-reservar o seu assento**.

Figura 1 - Conteúdo disponível no endereço eletrônico da nota de rodapé¹

¹Conteúdo disponível em: https://www.latam.com/pt_br/administre-sua-reserva-e-inclua-servicos/reservar-seu-assento/ Acesso em 09/05/2019.

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL



A partir de 16 de outubro de 2018, as regras de seleção de assentos serão alteradas.

Veja o que muda:



Seleção de assentos

Ao realizar a compra de sua passagem, o seu assento será selecionado de forma automática. Você poderá escolher outro assento por:

- R\$ 20 caso tenha adquirido a **tarifa Light**;
- R\$ 30 caso tenha adquirido a **tarifa Promo**.

Caso tenha comprado o seu voo nas **tarifas Plus** ou **Top** ou seja cliente Fidelidade Black Signature, Black ou Platinum, o serviço estará disponível gratuitamente.

Você poderá escolher o assento de sua preferência durante a compra de sua passagem, antes da sua viagem na seção Minhas Viagens em latam.com ou no App LATAM.

Figura 2 - Conteúdo disponível no endereço eletrônico da nota de rodapé²

² Notícia “Novas regras e valores para serviços”, disponível em: https://www.latam.com/pt_br/comunicacao/novas-regras-e-valores-para-servicos/. Acesso em 09/05/2019.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

LATAM Contato

Organizar por: Voce recomendado

14:50 SDU > 15:55 GRU 1h 5min Direto

LA3633 - Operado por LATAM Airlines Brasil

Light R\$ 580,85

	Light	Plus	Top
Bagagem de mão 1 mala de 10 kg	☒	☒	☒
Bagagem despachada Mala de 23 kg	Custo extra de R\$ 120,00	1 mala	2 malas
Seleção de assento	Custo extra	☒	☒
Assento LATAM+	Custo extra	Custo extra	☒
Alteração de voos - diferença de tarifa	A partir de R\$ 210,00	A partir de R\$ 170,00	☒
Reembolso	☒	40% da tarifa	100% da tarifa
Acúmulo de Pontos Multiplus	1.369 PTS	1.532 PTS	1.707 PTS
	☒ R\$ 580,85	☐ R\$ 645,85	☐ R\$ 715,85

LATAM Contato

Organizar por: Voce recomendado

10:40 CGH > 11:35 SDU 55min Direto

LA3918 - Operado por LATAM Airlines Brasil

Light R\$ 635,85

	Light	Plus	Top
Bagagem de mão 1 mala de 10 kg	☒	☒	☒
Bagagem despachada Mala de 23 kg	Custo extra de R\$ 120,00	1 mala	2 malas
Seleção de assento	Custo extra	☒	☒
Assento LATAM+	Custo extra	Custo extra	☒
Alteração de voos - diferença de tarifa	A partir de R\$ 210,00	A partir de R\$ 170,00	☒
Reembolso	☒	40% da tarifa	100% da tarifa
Acúmulo de Pontos Multiplus	1.507 PTS	1.707 PTS	1.882 PTS
	☒ R\$ 635,85	☐ R\$ 715,85	☐ R\$ 785,85

Preço final: R\$1.216,70
1 passageiro ida e volta
Inclui taxas e impostos

[Detalhes](#)

Confirmar >

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - CEP 20020-100

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

Das capturas de tela acima, tem-se que as informações sobre os serviços são facilmente encontradas pelo consumidor antes da compra da passagem no site da companhia, sendo claras e adequadas, evidenciando, ainda, que o produto é ofertado de forma opcional, isto é, não há indução do consumidor à contratação.

Por cautela, foram solicitadas as manifestações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) sobre a regularidade dos fatos ora investigados.

Às fls. 69/70, a ANAC se manifestou sobre os fatos em comento, esclarecendo que *“o serviço de transporte aéreo brasileiro encontra-se sob o regime de livre concorrência, (...) tendo em vista que o Estado não impõe o controle de oferta de rotas, produtos ou preços para as tarifas”* (fl. 69). Além disso, informou que a Resolução nº 400/2016, no que tange ao objeto do presente, exige apenas *“que a contratação de serviços opcionais (como marcação de assentos, entre outros que variem de acordo com a companhia) deve ser realizada de forma ativa (art. 4º, §2º), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (art. 5º, § 2º)”*.

Às fls. 74/77, a SENACON encaminhou nota técnica no sentido de que *“o serviço principal das empresas aéreas é transportar os usuários de um ponto de partida a um destino final”*, não existindo regulamentação para o serviço de marcação antecipada de assentos, pois este é considerado um serviço acessório, devendo, em qualquer hipótese, ser garantido ao consumidor que não adquirir o serviço principal um assento no voo comprado, para realização da viagem em segurança. Dessa forma, as únicas exigências que se fazem são: (i) que a empresa preste “de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados”; (ii) que a empresa permita que o consumidor opte por não contratar tais serviços adicionais, nunca induzindo-o à contratação de maneira abusiva ou enganosa; e (iii) que a empresa trate de maneira igual aqueles que optarem pela não contratação.

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

Assim, não se verifica no presente expediente violação a direito do consumidor, de modo a ensejar a aplicação do **Enunciado nº 11/07** do Egrégio Conselho Superior do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro:

ENUNCIADO Nº 11/07: CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DANO: Merece homologação a promoção de arquivamento de procedimento administrativo instaurado para apurar notícia de lesão a direitos consumeristas se, no curso da investigação, ficar comprovada a inexistência de dano aos consumidores na relação de consumo. (Aprovado na sessão de 29 de maio de 2007).

Ante o exposto, promova-se o arquivamento do presente inquérito civil.

Em conformidade com o artigo 9º (caput e parágrafos), da Lei nº 7.347/85, e em consonância com o artigo 27, da Resolução GPGJ 2.227/18, determina-se sejam enviados os autos ao Egrégio Conselho Superior do Ministério Público para o necessário reexame desta promoção de arquivamento.

Cumpra-se, se for o caso, as exigências administrativas constantes no artigo 27, §§1º e 2º, da Resolução GPGJ. 2.227/18.

Rio de Janeiro, 9 de maio de 2019.

GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100



CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PROCESSO: 2018.00818149
ORIGEM: 5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL
MATÉRIA: CONSUMIDOR
RELATOR(A): GALDINO AUGUSTO COELHO BORDALLO

Enunciado n. 11. Consumidor. Inexistência de dano. Arquivamento que merece confirmação. Decisão monocrática. Art. 56 do RICSMP.

Adoto o relatório elaborado na promoção de arquivamento de fl.(s) 88/93.

Aplicação do(s) Enunciado(s) 11 deste E. Conselho Superior do Ministério Público.

ENUNCIADO Nº 11/07: CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DANO: *Merece homologação a promoção de arquivamento de procedimento administrativo instaurado para apurar notícia de lesão a direitos consumeristas se, no curso da investigação, ficar comprovada a inexistência de dano aos consumidores na relação de consumo.*

Ante o exposto, decido monocraticamente, na forma do artigo 56 do RICSMP, pela homologação da promoção de arquivamento.

Rio de Janeiro, 8 de agosto de 2019


GALDINO AUGUSTO COELHO BORDALLO
CONSELHEIRO(A) RELATOR(A)

Galdino Augusto Coelho Bordallo
Procurador(a) de Justiça

Doc.10- Notas Técnicas nº 10/2018 e 03/2018 da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS**ASSUNTO**

1. Estudo sobre o modelo de liberdades de rota e tarifária, destacando-se a cobrança à parte por produtos não essenciais à prestação do serviço de transporte aéreo.

REFERÊNCIAS

- Acórdão nº 1241/2018 Plenário do Tribunal de Contas da União – TCU (SEI 2367995)
- Acórdão nº 346/2008 Plenário do Tribunal de Contas da União – TCU (SEI 2367996)
- Nota Técnica nº 1/2013/GEAC/SRE (SEI 2367997)
- Nota Técnica nº 5/2013/GERE/SRE (SEI 2367998)
- Parecer Técnico nº 197/2016 – SEAP (SEI 2367999)
- Nota Técnica nº 5/2018/GTEC/GEAC/SAS (SEI 2368000)
- Nota Técnica nº 11/2016/GEAC/SAS (SEI 2368001)
- Nota Técnica nº 5(SEI)/2016/GTEC/GEAC/SAS (SEI 2368002)
- Nota Técnica nº 3(SEI)/2017/GTEC/GEAC/SAS (SEI 2368003)
- Estudo Técnico da Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados Setembro/2017 (SEI 2368004)
- Nota Técnica nº 126/2017/COGTR/SEAE/MF (SEI 2368005)
- Nota Técnica nº 6/2018/GTEC/GEAC/SAS (SEI 2368010)

SUMÁRIO EXECUTIVO

2. Esta Nota Técnica busca demonstrar os motivos que levaram ao atual estágio do mercado de transporte aéreo regular, em que as empresas passaram a cobrar à parte do valor da passagem aérea por serviços anteriormente inclusos no preço desta. Para tanto, faz-se uma diferenciação da concessão de transporte aéreo regular de concessões comuns, regidas pela Lei nº 8.987, de 1995, demonstrando a importância da liberdade de rotas e da liberdade tarifária. Posteriormente, explica-se como se dá o instrumento de gerenciamento de receitas, inserindo a questão da dissociação de serviços na oferta do transporte aéreo. Por fim, tratam-se de questões concorrenciais associadas.

ANÁLISE**Regime de Prestação de Serviço de Transporte Aéreo Público**

3. A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA, em seu art. 180, estabelece que a exploração de serviços públicos de transporte aéreo regular dependerá sempre de prévia concessão. No entanto, a outorga por meio de concessão ali prevista não se adequa às condições das concessões normatizadas pelas leis nº 8.666 (Lei de Licitação e Contratos), de 1993, e nº 8.987 (Lei de Concessões), de 1995. E isso não se deve somente às lacunas existentes pela falta de atualização do CBA, mas principalmente pelas próprias características do setor,

que é competitivo e, portanto, admite a presença de diversos operadores, não sendo necessária a escolha de um operador em detrimento de outro. Tal entendimento foi consagrado pelo Acórdão nº 346/2008 e ratificado pelo Acórdão nº 1241/2018, ambos do Plenário do Tribunal de Contas da União – TCU^[1].

4. O setor aéreo se assemelha a mercados com livre entrada e saída, nos quais o preço é definido endogenamente, por meio da interação entre oferta e demanda, sem intervenção do Estado. Portanto, a prestação de serviços aéreos não pode ser vista como uma concessão comum.

5. Não é necessário, nem é desejável em termos de busca por menores preços, outorgar a exploração de uma linha aérea para um único operador, uma vez que o mercado é competitivo. Pelo contrário, o interesse é que haja a maior quantidade de operadores possível, de modo que haja concorrência entre eles e, conseqüentemente, queda nos preços praticados e inovação. Nesse sentido, é extremamente relevante destacar que os serviços de transporte aéreo não são explorados sob regime de monopólio público e que a outorga para a exploração dos serviços de transporte aéreo não é precedida de licitação, ou seja, qualquer empresa interessada, por sua própria conta e risco, pode obter “concessão” do Estado, desde que atendidos os requisitos jurídicos e técnicos.

6. Outro fator que diferencia a concessão de serviços aéreos de uma concessão comum é a inexistência de garantia de equilíbrio econômico-financeiro do contrato por parte do Estado. Ao oferecer o serviço de transporte aéreo, todos os riscos são assumidos pelas empresas ofertantes. Nessas circunstâncias, todas elas devem ter liberdade para escolher quais rotas operar, com qual frequência e quanto cobrar por isso. A falta de garantias financeiras para permanecer ou não em determinada rota é o motivo pelo qual não se pode obrigar uma empresa a prestar determinado serviço ou impor o que deve cobrar, seja por limitação de preços ou por especificação de produtos. Por isso, é necessário garantir a liberdade tarifária e a liberdade de oferta, isto é, o acesso a todas as empresas que queiram operar determinada rota, observando-se, obviamente, a capacidade operacional da infraestrutura e a regulação técnica de segurança, conforme preconiza o art. 48 da Lei nº 11.182/2005. Conseqüentemente, não cabe à ANAC ou a qualquer outro órgão governamental o estabelecimento de preços, rotas ou mesmo o tipo de produto ofertado, desde que resguardados os quesitos mínimos de segurança.

7. A garantia de que qualquer linha aérea possa ter serviços ofertados por qualquer empresa aérea interessada a qualquer tempo é um dos principais fatores que propicia a contestabilidade do mercado. Esta constante ameaça não permite que as empresas aéreas que eventualmente atuem sem concorrentes em determinada linha aérea permaneçam em zona de conforto, ao contrário, as estimula a buscarem mais eficiência e a ofertarem melhores serviços. A contestabilidade do mercado também propicia que, caso haja lucros acima do normal em uma determinada rota, outra empresa também possa explorá-la, havendo concorrência e, conseqüentemente, aumento na oferta, redução de preços e, conseqüentemente, redução dos lucros.

8. Em síntese, como decorrência das características do setor, a exploração de serviço de transporte aéreo regular se baseia na existência de dois pilares do setor: a liberdade de oferta e a liberdade tarifária. São pilares que não foram criados a partir de leis, mas que surgiram como consequência da dinâmica existente no setor, resultados da evolução do mercado^[2]. A Lei nº 11.182 (de criação da ANAC), de 27 de setembro de 2005, apenas consagrou tais princípios em seu texto por meio dos artigos 48 e 49, ressaltando-se que a liberdade tarifária passou a ser aplicada no mercado doméstico com a publicação da Portaria do Ministério da Fazenda nº 248, de 10 de agosto de 2001.

9. Esse modelo, com maior liberdade, trouxe maior eficiência e ganhos para ofertantes e consumidores, permitindo o surgimento de produtos e preços diferenciados. Este cenário tende a estimular o crescimento do mercado à medida que se cria um ciclo em que mais consumidores passam a ter acesso ao mercado, atraindo mais investidores para explorar os serviços, o que viabiliza a ampliação da oferta, a diversificação, a melhoria da prestação e, principalmente, acarreta ainda na oferta de produtos a preços reduzidos. Por consequência, mais pessoas passam a ter acesso de fato aos serviços aéreos.

10. Alguns indicadores demonstram os benefícios trazidos aos consumidores pelo modelo atual, tais como a redução em mais 60% do preço pago pelo quilômetro voado e a inclusão de mais de 70 milhões de passageiros desde 2002. Ressalte-se que, além disso, a questão da liberdade tarifária foi

ratificada como uma medida em prol dos consumidores pelo Acórdão nº 1241/2018 do Plenário do Tribunal de Contas da União – TCU.

11. Portanto, considerando-se a dinâmica do mercado e os dispositivos legais em vigor, deve-se destacar que é de interesse público, e defendido por esta Agência, que haja a maior quantidade de operadores possível no mercado, para que haja concorrência entre eles e, conseqüentemente, queda nos preços praticados e inovação. A outorga de concessão a novas empresas depende meramente de sua solicitação e do cumprimento de requisitos técnicos.

Variações nos preços e diferenciação de produtos (Gerenciamento de receitas)

12. O valor das tarifas aéreas oscila a todo momento em razão de inúmeros fatores que influenciam a sua precificação, tais como a evolução dos custos (afetados pelo preço do barril de petróleo e pela taxa de câmbio - Dólar/Real); a distância da linha aérea; o grau de concorrência do mercado; a densidade de demanda; a baixa e a alta temporada; restrições de infraestrutura aeroportuária e de navegação aérea; a taxa de ocupação das aeronaves; o horário do voo; a antecedência de compra da passagem; as condições contratuais para remarcação e reembolso da passagem; a franquia de bagagem despachada; o serviço de refeição a bordo; a marcação de assentos; a realização de promoções; entre outros.

13. Assim, para atender a um maior número de passageiros, otimizar a ocupação das aeronaves e alcançar rentabilidade, as preferências dos usuários também são consideradas na prestação e na precificação dos serviços.

14. Com base nesses fatores as empresas aéreas normalmente estabelecem preços diferenciados para assentos em um mesmo voo, buscando atender às diversas características do maior número possível de usuários, inclusive o valor que estão dispostos a pagar e, assim, alcançar maiores níveis de ocupação de suas aeronaves, tentando obter rentabilidade, que é o fator que sustenta a oferta do serviço e os investimentos no setor. Trata-se de um mecanismo chamado de gerenciamento de receitas (*yield management*). Seus benefícios, entretanto, não se restringem aos ofertantes, sendo benéfico também aos consumidores.

15. Conforme a literatura, poucas práticas negociais estão tão intimamente relacionadas com um tipo de negócio específico quanto o gerenciamento de receitas está com a aviação civil, pois o setor foi pioneiro em sua utilização^[3]. O gerenciamento de receita é uma ferramenta que busca conciliar os diversos tipos de demanda com os objetivos das empresas. Ou seja, por meio dele, as empresas tentam identificar quais são as decisões que os demandantes tomam para que elas possam definir seus produtos e ofertá-los de maneira convergente a seus interesses^[4].

16. O gerenciamento de receita baseia-se em três fundamentos: discriminação de preços, diferenciação de produtos e sistema de controle de estoque de assentos^[5].

17. A discriminação de preços e a diferenciação dos produtos são os fundamentos do gerenciamento de receita mais perceptíveis aos consumidores. É possível, por exemplo, acessar a página de uma empresa aérea na *internet* e, ao realizar uma busca por uma passagem, obter como resultado mais de uma possibilidade de escolha, tendo como variáveis os preços e as condições de aplicação de cada tarifa, além do horário do voo, aeroporto de origem e destino, da antecedência da compra da passagem, entre outros. Os preços variados são a discriminação de preços e ocorrem em função das condições variadas, que correspondem à diferenciação de produtos.

18. Contudo, a discriminação de preços e a diferenciação de produtos exigem que a empresa tenha conhecimento de uma ampla gama de variáveis que revelem (ou indiquem) as preferências do consumidor. A partir dessas informações, ela alimentará seu banco de dados e fará suas estimativas de demanda. Tais estimativas servirão para alimentar seu sistema de controle de estoque de assentos, que determinará o número de assentos de cada classe tarifária alocado em cada voo e, conseqüentemente, a oferta do produto (*ibid*). Assim, o sistema de controle de estoque de assentos é essencial para a utilização

do gerenciamento de receitas e consequente definição e precificação de seus produtos. Ou seja, o controle de estoque de assentos é uma informação de gestão da empresa, associado a informações concorrenciais estratégicas como a capacidade de otimizar a ocupação de suas aeronaves, de definir estratégias comerciais e de organizar sua malha aérea, entre outros.

19. Além disso, mecanismos de discriminação de preços com base em uma diferenciação de produtos geram mais opções com preços diferenciados. São diversas as maneiras pelas quais as empresas podem diferenciar seus produtos, como regras de remarcação e cancelamento da passagem, a inclusão ou não de franquia de bagagem, marcação de assentos gratuita ou paga, embarque preferencial, momento da compra, tempo de estadia etc. Em geral, produtos com menos benefícios tendem a ser mais baratos no intuito de captar a demanda que está disposta a abrir mão deles.

20. Se essa diferenciação não fosse possível, todos os assentos convergiriam a apenas um produto que, por óbvio, teria um único preço, acima do valor do produto com menos benefícios, alcançando uma quantidade menor de usuários dispostos a pagar por transporte aéreo. Conforme ressaltado por Viscusi *et al*^[6], a perda do consumidor em casos de imposição de produtos não essenciais na prestação do serviço aéreo está justamente em não se ter a opção de se consumir um produto mais simples por um preço menor. Seria um equilíbrio pior para empresas aéreas e passageiros.

21. A teoria econômica, contudo, não tem o poder de afirmar taxativamente o que irá ocorrer. Ao contrário, sua contribuição é oferecer análise das tendências de determinados fenômenos sob os pressupostos de racionalidade. Essa ressalva normalmente é apresentada por meio da cláusula *ceteris paribus*, que significa “todas as outras coisas constantes”. A interpretação mais apropriada das previsões da teoria econômica não é “o que vai acontecer”, mas algo mais próximo de “o que aconteceria em um cenário alternativo em que todas as variáveis são inalteradas, à exceção daquela que se está estudando”.

22. Por isso, deve-se levar em consideração que o contexto das diversas variáveis que influenciam todo o mercado e a economia em geral dentro de um período pode ser bastante diferente do outro período que se quer comparar. Não se pode esperar que diferenças nos preços sejam explicadas por um único fator isoladamente. A associação de oscilações nos preços a qualquer possível causa, como o transporte de bagagem, depende necessariamente de uma série temporal robusta com diversos indicadores, para que seja possível isolar os impactos de cada variável considerada.

Cobrança à parte por serviços associados ao transporte aéreo (unbundling)

23. As mudanças no transporte aéreo, no Brasil e no mundo, não cessaram após as respectivas desregulamentações de preços e oferta. Pelo contrário, o setor é caracterizado por um intenso dinamismo onde inovações constantemente mudam a forma de oferta e prestação dos serviços.

24. Gillen e Morrison^[7] narram que, após a desregulamentação de tarifas e rotas, houve o desenvolvimento do sistema *hub and spoke*, pelo qual as empresas passaram a coletar passageiros em cidades secundárias (*spokes*) para concentrar sua distribuição em seus centros de operação (*hubs*), proporcionando-lhes ganhos com economia de densidade. Isso permitiu um aumento da abrangência geográfica das empresas e, consequentemente, da quantidade de destinos ofertados aos consumidores. Os autores afirmam que, paralelamente, houve queda nos preços e ganhos de qualidade para os usuários verificados por meio da maior frequência de voos, menores tempos de conexão, menor probabilidade de extravios de bagagem e maior facilidade de acúmulo de pontos em programas de fidelidade.

25. Nas últimas décadas, verificou-se o surgimento de empresas conhecidas como *Low Cost Carriers (LCC)* em contraste ao modelo baseado no *hub and spoke*, praticado por empresas atualmente rotuladas como *Full Service Carrier (FSC)* ou *Full Service Airlines (FSA)*, entre outros. São diversos os quesitos em que a operação de LCC pode se diferenciar de uma FSA. O principal ponto para a análise em questão é que as LCC buscam cortar custos ao máximo e terem modelo de diferenciação de produtos agressiva para captar nichos específicos da demanda.

26. Ao longo dos últimos anos, algumas empresas anteriormente conhecidas como FSC têm buscado convergir sua estratégia para algo próximo às da LCC^[8]. O ponto principal da convergência do modelo de negócios das empresas está na busca pela minimização de custos e da prática de *unbundling*, isto é, a dissociação da oferta de transporte aéreo de itens que podem ser comercializados à parte, consumidos conforme a vontade do próprio passageiro.

27. Entre os itens cobrados à parte, destacam-se a franquia de bagagem despachada, a marcação de assentos comuns e diferenciados (com mais espaço, por exemplo), refeições, entretenimento a bordo, acesso à internet. Alguns estão claramente atrelados aos custos de sua oferta, como franquia de bagagem e refeições. Outros nem tanto, como marcação de assentos comuns. Entretanto, o que os une é justamente a possibilidade de diferenciação de produtos.

28. Pessoas diferentes atribuem valores diferentes a esses produtos, além do transporte aéreo. Evidentemente, todo consumidor gostaria de ter todos serviços disponíveis a um custo zero. Todavia, como isso não é possível, alguns estão dispostos a abrir mão de algum(ns) serviço(s) caso haja a oferta do transporte aéreo mais barato. A cobrança à parte de serviços não essenciais permite que os passageiros escolham o produto que melhor lhes atendam, incluindo ou não serviços não essenciais conforme desejam.

29. A lógica econômica por trás disso é que as receitas auferidas com serviços comercializados à parte ou com passagens aéreas mais caras (e com mais serviços incluídos) contribuem para uma maior viabilidade econômica do voo, permitindo que se ofertem tarifas mais baratas para atender a outros nichos de mercado. Um desses nichos corresponde a uma parcela da população mais sensível a preços, que pode mudar seu padrão de consumo conforme surgem incentivos por meio do valor cobrado pelo transporte aéreo e pelos serviços opcionais, como dito. Outro nicho é justamente a parcela da sociedade com menor propensão e ou menor capacidade de gastar com transporte aéreo, gerando inclusão social no setor e diversos benefícios consequentes.

30. Na prática, isso também propicia uma maior possibilidade de concorrência entre as empresas, que passam a concorrer não apenas por preços, mas pelos tipos de produtos ofertados. Representa, também, mais opções e transparência aos consumidores do transporte aéreo.

31. Note-se que o poder de cobrar preços demasiadamente elevados por parte das empresas é limitado, pois, como já destacado pelo TCU, trata-se de um mercado competitivo. Ademais, a demanda de transporte aéreo possui considerável elasticidade-preço, isto é, os consumidores têm a opção de alterar seu padrão de consumo conforme os preços variam – e o fazem. Não se está a falar de produtos e serviços inelásticos como energia ou água, em que a quantidade consumida pouco varia conforme o preço cobrado. A demanda por transporte aéreo oscila sensivelmente em termos de preços. Ainda que as empresas busquem maximizar seus lucros, os consumidores buscam consumir o melhor produto a seu alcance e consideram restrições orçamentárias (o que, naturalmente, envolve preços) no momento da aquisição do serviço. Então, os preços irão se ajustar até acomodar os dois lados. São princípios elementares de economia^[9]:

- **Princípio da otimização:** as pessoas tentam escolher o melhor padrão de consumo ao seu alcance.
- **Princípio do equilíbrio:** os preços ajustam-se até que o total que as pessoas demandam sejam igual ao total ofertado.

32. A literatura, no entanto, destaca que o tempo em que esses ajustes ocorrem varia e eles podem demorar^[10].

33. Observa-se, então, que a possibilidade de se ofertar o transporte aéreo isoladamente, sem produtos dissociáveis (preservando-se questões de segurança, evidentemente) constitui uma evolução no setor. Ou seja, além da liberdade de oferta e de preços, deve-se garantir a livre determinação dos produtos a serem ofertados. Caso contrário, corre-se o risco de cercear o desenvolvimento de novos modelos de negócio e do setor como um todo, além de trazer prejuízos aos próprios consumidores.

(Des)Regulação da cobrança por serviços

34. Como mencionado anteriormente, a franquia de bagagem despachada é um dos itens pelo qual é possível a cobrança à parte do transporte aéreo atualmente. A obrigatoriedade que existia anteriormente era materializada pelas antigas Condições Gerais de Transporte, estabelecidas pela Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000. A desregulamentação foi trazida pela Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, com os seguintes propósitos^[11]:

- promover a **concorrência**, a inovação e a eficiência;
- propiciar a oferta de mais **opções** de serviços e preços para a **escolha** dos passageiros, de acordo com as suas diferentes necessidades, preferências e disposição de pagamento;
- ampliar a **transparência** nas relações de consumo;
- implantar as **práticas regulatórias mais modernas** já adotadas no restante do mundo;
- **reduzir o intervencionismo** estatal na atividade econômica.

35. Alguns questionamentos de instituições como o Ministério Público Federal e o Congresso Nacional surgiram sobre a referida desregulamentação. Mais recentemente, houve o início da cobrança em separado por marcação de assentos comuns, o que também pode ser alvo de dúvidas por parte da sociedade, embora o assunto nunca tenha sido objeto de regulação por parte desta Agência.

36. Embora a franquia de bagagem despachada tenha sido o único item que necessitasse desregulamentação pela Agência, a cobrança à parte por qualquer item possui basicamente a mesma fundamentação, como explicado anteriormente: maior diferenciação de produtos, que permite a abrangência de maior parte da demanda e a inserção de consumidores no mercado. Deve-se entender então quais seriam os problemas decorrentes de tais liberdades e a como a Agência deveria agir.

37. A então Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda – SEAE destacou em sua Cartilha de Promoção à Concorrência^[12] ao tratar de possíveis intervenções estatais no mercado:

“Contudo, a intervenção do governo também pode causar distorções no mercado, levando a uma alocação de recursos menos eficiente do que haveria sem essa intervenção. Essa situação é frequentemente chamada de falha de governo. Alguns exemplos de falha de governo incluem: (i) barreiras à entrada de novas empresas, induzidas por elevação da burocracia ou dos custos; (ii) escassez ou excesso de alguns bens, induzidos por controles de preço; (iii) risco moral, induzido pela proteção do governo a algum comportamento econômico indesejável.

(...)

Portanto, convém aos reguladores e legisladores avaliar os efeitos produzidos sobre a concorrência em cada medida regulatória. Essas medidas podem afetar a concorrência caso promovam: (i) a limitação do número ou variedade dos ofertantes; (ii) a limitação à capacidade concorrencial dos ofertantes; (iii) a redução do incentivo à competição entre os ofertantes; (iv) a limitação às escolhas e à informação disponível aos consumidores.”

38. Medidas que limitam a capacidade de oferta e de escolha dos consumidores têm o potencial de gerar resultados negativos como a restrição de acesso aos serviços, a redução de produtos ofertados a menores preços e a inibição da inovação. Nesse sentido, intervenções estatais somente devem ser aplicadas quando constatada uma falha de mercado e em casos muito específicos, sob risco de representar uma falha de governo, como definido pela SEAE. Isto é, caso não se busque limitar os efeitos da intervenção estatal à resolução do problema especificamente, corre-se o risco de trazer mais danos do que benefícios à sociedade.

39. No caso da franquia de bagagem imposta pelo Estado, havia subsídio cruzado entre passageiros que não despacham e os que despacham bagagem. Estes arcavam com os custos daqueles. Havia também uma questão de risco moral, um incentivo perverso, pois, como o passageiro era obrigado

a pagar pelo produto com bagagem (já que não era possível dissociar o despacho de bagagem de sua viagem), acabava levando mais bagagem do que necessário em alguns casos^[13].

40. Fica claro então, que no caso da franquia de bagagem despachada, a desregulamentação tratava da maior possibilidade de diferenciação de produtos e também de uma questão alocativa (paga pelo produto apenas quem o consome). Tal motivação para desregulamentação pode ser aplicada também a outros produtos acessórios que geram claramente custos, como refeições a bordo e acesso à internet, entre outros.

41. Quando se fala em marcação de assentos, por sua vez, deve-se distinguir entre assentos comuns, assentos com mais espaço por determinação normativa (ex.: saída de emergência) e assentos com mais espaço por opção do ofertante. Neste último caso, além da lógica de se internalizar a preferência de passageiros na precificação (diferenciação de produtos), um maior preço também se justificaria por uma menor quantidade de poltronas dentro da cabine, já que a empresa utilizaria mais espaço para alocar aquelas poltronas. Nos outros dois casos, não há custos marginais associados, uma vez que a oferta dos assentos não seria diferente caso não fosse possível a discriminação. Contudo, aplica-se o mesmo conceito de diferenciação de produtos explicado anteriormente, já que há pessoas que atribuem maior valor para sentar nas saídas de emergência ou nas primeiras fileiras de assentos e em ter seu assento na aeronave previamente definido. A captura dessa preferência por meio da cobrança à parte permite que o simples transporte aéreo, sem produtos dissociáveis, seja ofertado a preços menores do que produtos com serviços obrigatoriamente inclusos.

42. Nesse sentido, é interessante observar que a mesma liberdade existente para majorar os preços em assentos considerados mais confortáveis (ou vantajosos) também permite às empresas que cobrem menos por assentos que não reclinam ou tenham qualquer outra desvantagem aos passageiros. Qualquer intervenção no sentido de obrigar as empresas a adotarem tais medidas iriam de encontro aos princípios de liberdade anteriormente expostos, podendo trazer mais perdas do que ganhos à sociedade.

43. Outra questão relevante a se notar em relação à cobrança por marcação de assentos é que ela tende a dar mais flexibilidade para que a empresa adote providências para que passageiros viagem juntos quando o desejarem ou necessitarem. Como nem todos passageiros estão dispostos a pagar pela marcação de assentos, haverá à disposição do ofertante uma maior quantidade de assentos livres (não alocados a nenhum passageiro) para que ele possa fazer as alocações necessárias e cumprir com as obrigações previstas nos casos em que um passageiro tenha necessidade de acompanhamento durante a viagem.

44. Ainda que não haja obrigação prevista em regulamentos, deve-se observar se a cobrança à parte por serviços dissociáveis do transporte aéreo representa realmente um problema para os passageiros que necessitam deles. É racional do ponto de vista dos próprios ofertantes do transporte aéreo resolver casos em que haja necessidade de oferta do serviço, ainda que não esteja previsto em norma. Mesmo que não houvesse essa postura por parte dos ofertantes, uma eventual regulação deveria focar em resolver os problemas específicos e não cercear totalmente a liberdade de diferenciação de produtos e seus benefícios anteriormente descritos.

Questões concorrenciais

45. A cobrança de serviços à parte da tarifa incrementou as possibilidades de diferenciação de produtos e discriminação de preços no setor aéreo. Na prática, isso se refletiu em uma maior possibilidade de concorrência entre as empresas, que passaram a concorrer não apenas por preços, mas também pela qualidade, por meio dos tipos de produtos ofertados. Isso representa, também, mais opções e transparência aos consumidores do transporte aéreo.

46. A livre determinação de produtos e preços, em conjunto com a liberdade de oferta, se mostrou essencial para o surgimento de novos modelos de negócio no Brasil, aumentando a concorrência, o que se refletiu na inclusão de usuários e queda nos preços.

47. Importante rememorar estudo técnico da Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados

sobre a desregulamentação da franquia de bagagem despachada que conclui, entre outros aspectos abordados, que as franquias de bagagem despachada antes praticadas constituíam venda casada chancelada pelo Estado. Por sua vez, a Nota Técnica nº 126/2017/COGTR elaborada pela então Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda em 4 de outubro de 2017, concluiu que a desregulamentação das franquias de bagagem despachada eliminou uma barreira institucional à entrada de novas empresas e que inviabilizava todo um modelo de negócios (*low cost*). A medida contribuiu para a promoção da concorrência no setor.

48. Entretanto, essa evolução faz parte de um conjunto de medidas que pode ter seu potencial aumentado caso adotadas em conjunto. Gillen e Morrison (2003) destacam que os diversos modelos de transporte aéreo (*full service* e *low cost*) concorrem entre si e essa concorrência é benéfica para os consumidores, sobretudo aos mais sensíveis a preços.

49. Atualmente, a participação de capital estrangeiro em empresas brasileiras concessionárias de transporte aéreo está restrita a 20% do capital votante total. Trata-se de uma barreira à entrada de potenciais investimentos, que poderiam trazer diversos benefícios, como^[14]:

- aumento da produção;
- aumento da produtividade local;
- transferência de tecnologia;
- inovação na gestão;
- acesso às redes internacionais de produção;
- acesso aos mercados externos;
- maior competitividade; e
- redução do desemprego.

50. Para uma maior atratividade do setor a investimentos, estrangeiros e domésticos, também é necessário que haja segurança jurídica e estabilidade das instituições. Transparência, regras claras e o cumprimento das normas estabelecidas mostram-se como fatores essenciais ao fomento de investimentos no setor.

51. Um contexto institucional estável e fortificado se soma a políticas públicas e ações regulatórias que garantam um acesso ao mercado livre de barreiras e com infraestrutura adequada, que permitam o investimento público e privado. Destaca-se, nesse sentido, a importância de que os serviços de navegação aérea e infraestrutura aeroportuária estejam aptos a acompanhar os movimentos de oferta e demanda no setor.

52. Por fim, cumpre ressaltar o papel da ANAC com relação a preços praticados no setor. No regime de liberdade tarifária, a autoridade de aviação civil detém a atribuição de receber das empresas aéreas a comunicação de suas tarifas. Por outro lado, não compete ao órgão regulador a definição das tarifas praticadas, tampouco o estabelecimento de parâmetros ou expectativas a respeito das tarifas futuras. Isso não afasta a competência do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência para a repressão às infrações contra a ordem econômica, definida na Lei nº 12.529/2011.

53. Assim, o registro de tarifas aéreas comercializadas é uma das iniciativas que compõem o acompanhamento de mercado exercido pela ANAC e atende a um dos seus objetivos estratégicos previstos no Planejamento Estratégico de 2015-2019, que consiste em “acompanhar e estimular o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo acessível, eficiente e competitivo”.

CONCLUSÃO

54. A adoção do modelo de liberdade de rotas e de liberdade tarifária, com a livre definição de

preços e dos produtos ofertados, é consequência da evolução do setor e não se trata de nenhuma espécie de aventura ou teste. Pelo contrário, é um modelo consolidado, adotado em todo o mundo, dos países em desenvolvimento aos desenvolvidos. Esse modelo tem permitido um aumento na quantidade de produtos ofertados e a inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos até sua desregulamentação.

55. A cobrança à parte por serviços não essenciais ao transporte aéreo é mais uma das ferramentas que permitem a diferenciação de produtos. Além dos benefícios decorrentes dessa diferenciação em termos de preços, serve também para fomentar a concorrência em termos de qualidade do serviço e trazer maior eficiência alocativa. Eventuais problemas decorrentes dessa diferenciação devem ser estudados e tratados pontualmente a fim de se preservar os benefícios decorrentes de sua implementação.

É a nota técnica que encaminho para apreciação do Gerente de Acompanhamento de Mercado.

Luiz André de Abreu Cruvinel Gordo

Gerente Técnico de Análise Econômica

De acordo, encaminhe-se à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

José Barreto de Andrade Neto

Gerente de Acompanhamento de Mercado

[1] Disponíveis em www.tcu.gov.br.

[2] Mais detalhes do histórico de desregulação do setor estão disponíveis na Nota Técnica nº 1/2013/GEAC/SRE.

[3] TALLURI, K.T. e VAN RYZIN, G. J. *Revenue Management*. Nova York: Springer, 2004.

[4] Maior aprofundamento sobre o assunto consta das Notas Técnicas nº 5/2013/GERE/SRE e do Parecer Técnico nº 197/2016 – SEAP.

[5] Fundamentos baseados no trabalho de OLIVEIRA, A. V. M. de e FERRAZ, R. B. *Overbooking, gerenciamento de receitas e previsão de demanda: estudo empírico das posições em sistemas de reservas de companhias aéreas*. Rev. adm. contemp. [online]. 2008, vol.12, n.2, pp. 481-506. ISSN 1982-7849. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552008000200009>.

[6] VISCUSI, W. K.; HARRINGTON JR, J. E.; VERNON, J. M. *Economics of Regulation and Antitrust*. 4ª Edição. Cambridge: The MIT Press, 2005.

[7] GILLEN, D.; MORRISSON, W. Bundling, integration, and the delivered price of fair travel: are low cost carriers full service competitors?. *Journal of Air Transport Management*, Waterloo, v. 9, p. 15-23, 2003.

[8] *idem*

[9] VARIAN, H. R. *Microeconomia*, tradução da 5ª edição americana. Editora Campus: 2000.

[10] *idem*

[11] Conforme Nota Técnica nº 5/2018/GTEC/GEAC/SAS

[12] Disponível em www.fazenda.gov.br/centrais-de-

[13] Maior aprofundamento sobre o assunto consta das nº 11/2016/GEAC/SAS, nº 5(SEI)/2016/GTEC/GEAC/SAS e nº 3(SEI)/2017/GTEC/GEAC/SAS e do Parecer Técnico nº 197/2016 – SEAP

[14] Recomenda-se a leitura da Nota Técnica nº 6/2018/GTEC/GEAC/SAS para maiores detalhes sobre uma possível abertura do transporte aéreo ao capital estrangeiro.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Andre de Abreu Cruvinel Gordo, Gerente Técnico**, em 27/10/2018, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Barreto de Andrade Neto, Gerente**, em 27/10/2018, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2367934** e o código CRC **A4FD3767**.





NOTA TÉCNICA Nº 3/2018/GEAC/SAS

ASSUNTO

1. Estudo sobre o impacto das receitas auxiliares no mercado de transporte aéreo.

REFERÊNCIAS

Memorando nº 11/2018/RB/DIR (2154890)

Nota Técnica nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS (2367934)

INTRODUÇÃO

2. Esta Nota Técnica busca fornecer subsídios relacionados ao tema abordado no Memorando nº 11/2018/RB/DIR, conforme apontado no parágrafo 3 daquele memorando. Não se pretende aqui exaurir a discussão sobre o tema, mas apenas apresentar informações sobre a importância das receitas auxiliares para o setor no ambiente regulatório consolidado após os processos de desregulação econômica pelo qual a maior parte dos países que possui um mercado de transporte aéreo desenvolvido passou. Adicionalmente, este documento complementa o estudo apresentado na Nota Técnica nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS, que buscou situar a prática da cobrança pela marcação de assentos dentro do contexto de liberdade tarifária e livre concorrência, que, por sua vez, sabidamente gera impactos positivos em termos de inovação, redução de preços e aumento da oferta.

3. Para a devida contextualização da importância das receitas auxiliares para o setor, este estudo primeiramente apresenta uma revisão da literatura sobre aspectos econômicos relevantes do mercado de transporte aéreo. Em resumo, o ambiente de competição estabelecido após o início do processo de desregulação gerou resultados positivos em termos de aumento de número de passageiros transportados e redução de preços. Por outro lado, a redução significativa e contínua dos preços faz com que a maior parte das empresas tenham dificuldades financeiras e não consigam se manter no mercado. Nas últimas décadas, o setor foi marcado por uma profusão de processos de recuperação judicial, falência ou fusão que resultaram no aumento da concentração de mercado na maior parte países. Neste contexto de dificuldades financeiras, como veremos a seguir, em meados da década passada as empresas começaram a explorar novas fontes de receitas auxiliares que hoje já representam um volume superior ao próprio lucro líquido do setor. Além disso, a capacidade de geração de receitas auxiliares parece ser fundamental para que as empresas aéreas consigam se manter competitivas.

4. Vale dizer que este documento trata apenas das competências delegadas pela Portaria nº 2.155/SAS/2016 a esta Gerência de Acompanhamento de Mercado (GEAC), motivo pelo qual não se pretende aqui exaurir a discussão trazida pelo Memorando nº 11/2018/RB/DIR.

ANÁLISE

5. O processo de desregulação do transporte aéreo iniciado nos Estados Unidos em 1978, e depois difundido nos mercados mais desenvolvidos, estimulou as empresas aéreas a reduzirem custos e preços e ampliou de forma significativa o acesso da população a este mercado. Porém, a maior parte das empresas aéreas passou a encontrar grande dificuldade para gerar margens de lucro compatíveis com o custo do capital investido.¹ Wojahn (2012)² analisou o desempenho financeiro da indústria, representada por 69 empresas aéreas de capital aberto de todas as regiões,³ entre 1981 e 2010. Segundo o autor, nesse período, apenas em seis anos os lucros da indústria foram suficientes para cobrir o custo do capital.⁴

6. De acordo com Warnock-Smith et al. (2017),⁵ as baixas margens de lucro da indústria podem ser atribuídas às baixas barreiras à entrada, notadamente em mercados atendidos por aeroportos sem restrição de capacidade (tal característica faz com que o mercado seja altamente contestável e propenso à entrada de empresas "low-cost"), aos altos custos fixos e baixos custos marginais, à flutuação macroeconômica (que por sua vez gera frequentes erros de expectativa no tocante à demanda), ao fato de que grande parte dos fornecedores terem alta participação de mercado e à flutuação do preço do barril de petróleo.

https://sei.anac.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=3492167&infra_sistema=... 1/8

7. Segundo Vasigh et al (2017),⁶ a combinação entre a estrutura de custos de curto prazo das empresas aéreas e a necessidade de manutenção da regularidade do serviço é a principal explicação para as baixas margens de lucro da indústria após a desregulação. Com efeito, as empresas aéreas vendem passagens com muitos meses de antecedência e se comprometem a manter a regularidade de suas operações. Assim, durante pelo menos alguns meses, a maior parte dos custos das empresas aéreas varia pouco de acordo com o número de passageiros transportados. Em outras palavras, durante o horizonte de alguns meses, as empresas aéreas apresentam elevados custos fixos e baixos custos marginais. Dessa forma, em um ambiente de competição, as empresas aéreas têm incentivos para ofertar assentos por preços inferiores ao custo médio por passageiro.⁷ Em especial, diante de um crescimento econômico abaixo do esperado, que por sua vez faz com que a demanda real seja menor do que a demanda estimada pelo mercado quando da definição da oferta, as empresas aéreas tendem a ofertar tarifas abaixo dos custos médios e operar com margens de lucro negativas. De acordo com Doganis (2006)⁸:

The airline industry's cycles appear to be closely linked to the world economic climate. When growth in the world economy slows down, the growth in demand for air traffic and for air freight also slows down, though there may be a time lag. A lower-than-anticipated growth in demand for air transport means over-capacity and lower yields as fares and tariffs are slashed to try to fill empty seats or cargo space. If the economic downturn is accompanied by – or caused by – external factors that can in turn adversely impact on the airline sector, then the latter's downturn is even deeper or longer-lasting.

8. Vale dizer que, segundo Button (2003),⁹ a instabilidade verificada no mercado de transporte aéreo após a desregulação não foi inesperada, uma vez que a própria motivação inicial da regulação do transporte aéreo, e também de outros setores com características semelhantes, é exatamente a existência de elevados custos fixos, e seus efeitos sobre o resultado financeiro das empresas em um ambiente competitivo. Esta característica de algumas indústrias recebeu o nome de “competição destrutiva”, conforme descrito por Kahn (1971)¹⁰

9. Assim como no Brasil, outros países que passaram pelo processo de desregulação experimentaram uma elevada redução do yield (valor médio do quilômetro voado por passageiro), enquanto as empresas aéreas, em especial aquelas que já operavam previamente ao processo de desregulação, passaram por sérias dificuldades para se manter no mercado.

10. No Brasil, após o início do processo de monitoramento das tarifas aéreas, instituído pela Portaria nº 248, de 10 de agosto de 2001, do Ministério da Fazenda, o yield medido pela ANAC registrou redução real de 70%.

Gráfico 1 – Evolução do Yield real médio (Brasil)

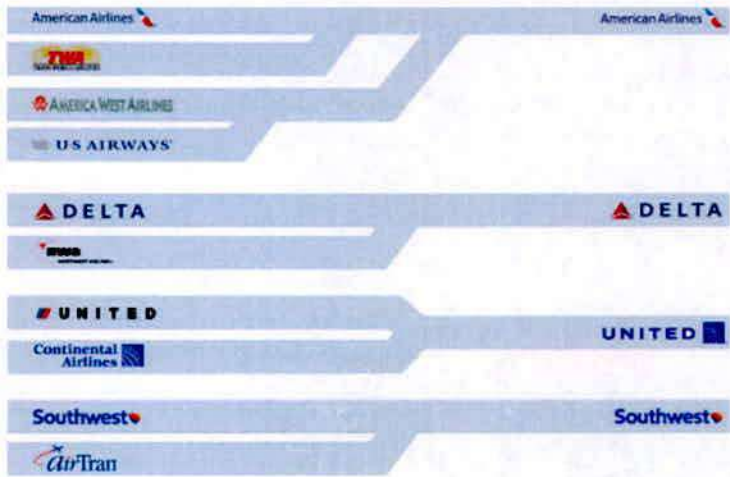


Fonte: Consulta Interativa (<https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-de-transporte-aereo/consulta-interativa>)

11. Antes da primeira rodada de liberalização, efetivada com base nos resultados da V Conferência Nacional de Aviação Comercial (V CONAC), realizada em novembro de 1991, nove empresas operavam no mercado brasileiro: VARIG, VASP, Cruzeiro do Sul, Transbrasil, Nordeste Linhas Aéreas, Rio-Sul Serviços Aéreos, TABA Transportes Aéreos, TAM Transporte Aéreos e Votec Serviços Aéreos. Com o fim progressivo dos controles sobre oferta e preço e a consolidação do ambiente de livre concorrência, novas empresas aéreas entraram no mercado e contestaram a posição das empresas pré-estabelecidas. Cerca de quinze anos depois da realização da V CONAC, apenas a TAM ainda operava.

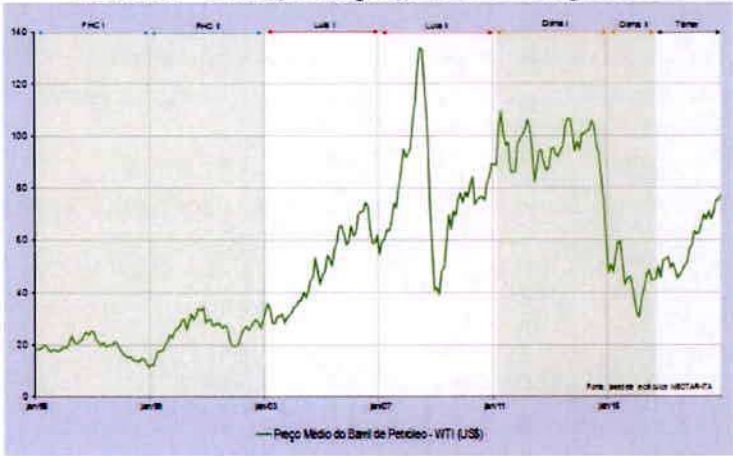
12. Quanto ao mercado de transporte aéreo americano, segundo Garrow et al. (2015),¹¹ os preços caíram 41,2% após os primeiros 30 anos de desregulação, e as empresas aéreas enfrentaram diversos desafios financeiros. De acordo com Carlton et al. (2019)¹², entre as 20 empresas que operavam na época do início do processo de desregulação, apenas 6 ainda operavam em 2005, sendo que todas estas haviam pedido proteção contra falência em algum momento. Atualmente, apenas 3 destas 20 empresas ainda operam. O gráfico abaixo mostra, de forma resumida, a evolução recente do processo de consolidação das 4 maiores empresas aéreas americanas (que juntas são responsáveis por 80% do market share doméstico daquele país):¹³

Figura 1 – Evolução recente do processo de consolidação – mercado americano



13. De acordo com a IATA¹⁴, a década passada foi uma das mais desafiadoras da história da aviação, e as empresas aéreas apresentaram perdas acumuladas de cerca de 50 bilhões de dólares. Nessa esteira, segundo O’Connell e Warnock-Smith (2013),¹⁵ com a liberalização contínua dos serviços aéreos, os altos níveis de concorrência, o aumento das despesas com combustível (ver gráfico abaixo) e o ambiente econômico volátil, os lucros das empresas continuaram a cair, apesar dos esforços constantes para reduzir os custos operacionais.

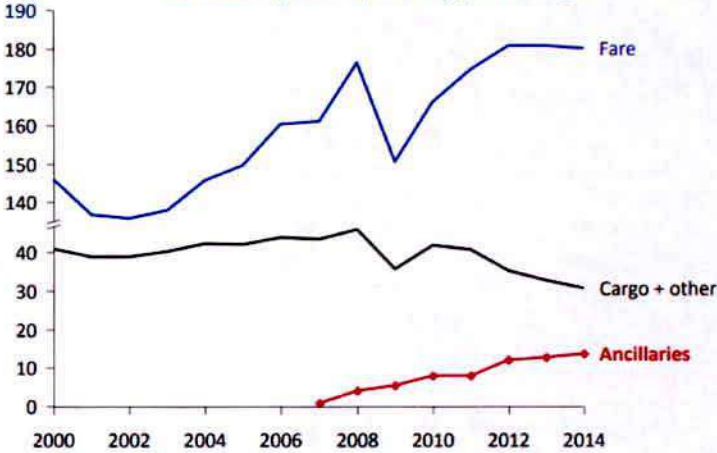
Gráfico 2 – Evolução do preço do barril do petróleo



Fonte: Ipeadata e cálculos NECTAR-ITA

14. Diante desse cenário, prosseguem O’Connell e Warnock-Smith (2013), as companhias aéreas tiveram, na década passada, que buscar oportunidades de gerar receitas adicionais a partir de fontes secundárias, como o desmembramento de serviços. O gráfico abaixo mostra a evolução destas receitas nos últimos anos:

Gráfico 3 – Evolução das receitas auxiliares
Revenue per departing passenger



Fonte: IATA – <https://www.iata.org/whatwedo/Documents/economics/IATA-outlook-for-the-airline-industry-December-2013.pdf>

15. De acordo com Warnock-Smith et al. (2017)¹⁶, com a redução do valor do yield, a capacidade de gerar receitas auxiliares tem se tornado essencial para a viabilidade da indústria. Conforme dados da IATA,¹⁷ o volume de receitas auxiliares correspondeu em 2014 a um montante significativamente superior ao lucro das empresas aéreas:

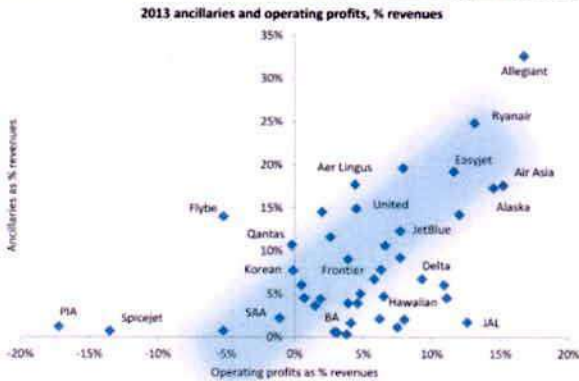
Gráfico 4 – Receitas, custos e lucro líquido por passageiro em 2014
2014 worldwide results per departing passenger



Fonte: IATA – <https://www.iata.org/whatwedo/Documents/economics/IATA-outlook-for-the-airline-industry-December-2013.pdf>

16. O gráfico 5 ilustra a relação positiva verificada em 2013 entre lucratividade das empresas e a razão entre as receitas auxiliares e a receita total, indicando que a exploração de receitas auxiliares pode ser fundamental para que as empresas consigam se manter competitivas:

Gráfico 5 – Relação entre lucratividade e entre as receitas auxiliares e a receita total



Fonte: IATA – <https://www.iata.org/publications/economics/Reports/Industry-Econ-Performance/Economic-Performance-of-the-Airline-Industry-mid-year-2015-forecast-slides.pdf>

17. Henrickson e Scott (2012)¹⁸ talvez tenham sido os primeiros a verificar uma correlação negativa entre receitas provenientes de serviços auxiliares e o valor das tarifas aéreas. Considerando dados do Departamento de Transporte dos Estados Unidos, os autores verificaram que o aumento de US 1,00 na cobrança pelo transporte de bagagens reduz em US 0,24 o valor das tarifas aéreas:¹⁹

While there are many studies examining airline pricing, we are the first, to our knowledge, to examine the impact on airline pricing of the introduction of service fees, such as the baggage fees introduced in 2008. These fees were introduced to help offset some of the increases in costs associated with the increasing price of jet fuel, while still allowing the airlines to remain competitive with low-cost carriers on airfares. Our results indicate that these baggage fees have allowed firms to lower their airfares to become more competitive, while still increasing their revenues. Specifically, we find that a one dollar increase in baggage fees causes the firms charging the baggage fees to reduce their ticket prices by \$0.24, so that a passenger with one checked bag can expect to pay \$0.76 more for every one dollar increase in baggage fees. These fees have also allowed Southwest Airlines to increase their ticket prices, as they have leveraged their “Bags Fly Free” advertising campaign into an element of their product differentiation. Our results indicate that travelers on Southwest can expect to pay \$0.73 more for every one dollar increase in baggage fees charged by Southwest’s competitors on any given

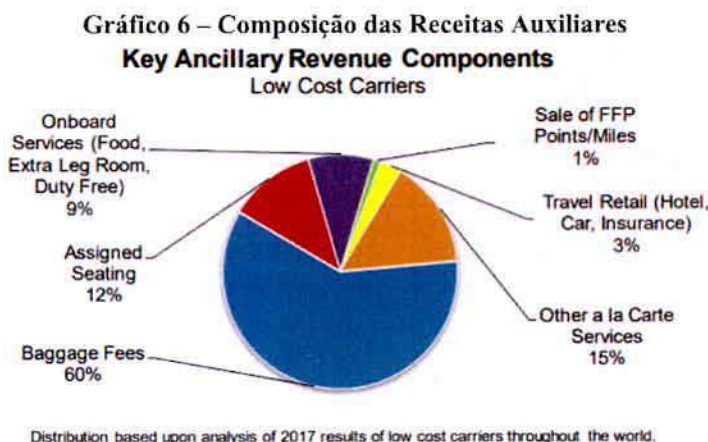


route. As such, even if bags fly free on Southwest, it appears that their customers don't, as they end up paying approximately the same amount as flyers on bag fee charging airlines through higher ticket prices.

18. Corroborando esta conclusão, Garrow et al (2012)²⁰ estima que o Airport and Airway Trust Fund (AATF), fundo utilizado pelo FAA para financiar investimentos no sistema de aviação civil americano, cuja parte significativa dos recursos é proveniente das passagens aéreas domésticas, perdeu pelo menos 5% em 2009 em decorrência da cobrança à parte por serviços associados ao transporte aéreo.

19. Entre os itens cobrados à parte, destacam-se a franquia de bagagem despachada, a marcação de assentos comuns e diferenciados (com mais espaço, por exemplo), refeições, entretenimento a bordo, acesso à internet. Alguns estão claramente atrelados aos custos de sua oferta, como franquia de bagagem e refeições. Outros nem tanto, como marcação de assentos comuns. Porém, considerando que as margens de lucro da indústria são baixas, a ausência de qualquer componente das receitas auxiliares poderia implicar na necessidade um aumento do valor da tarifa para que as empresas consigam manter sua viabilidade.

20. O gráfico abaixo mostra a distribuição dos componentes das receitas auxiliares para empresas *low cost*:



Fonte: IdeaWorksCompany - <https://www.ideaworkscompany.com/wp-content/uploads/2018/11/Press-Release-133-Global-Estimate-2018.pdf>

21. Note que o item marcação de assentos é o que apresenta maior percentual de receitas auxiliares após o item "baggage fee" (vale dizer que este item inclui não apenas a cobrança pela bagagem despachada, mas também a cobrança pela bagagem de mão praticada por várias empresas *low cost* em outros países). Ao longo dos últimos anos, algumas empresas anteriormente conhecidas como *Full Service Carrier (FSC)* têm buscado convergir sua estratégia para algo próximo às da *Low Cost Carriers (LCC)*²¹. O ponto principal da convergência do modelo de negócios das empresas está na busca pela minimização de custos e da prática de *unbundling*, isto é, a dissociação da oferta de transporte aéreo de itens que podem ser comercializados à parte, consumidos conforme a vontade do próprio passageiro.

22. Pessoas diferentes atribuem valores diferentes a esses itens. Assim, a cobrança à parte de serviços não essenciais permite que os passageiros escolham o produto que melhor lhes atendam, incluindo ou não serviços não essenciais conforme desejam.

23. A lógica econômica por trás disso é que as receitas auferidas com serviços comercializados à parte ou com passagens aéreas mais caras (e com mais serviços incluídos) contribuem para uma maior viabilidade econômica do voo, permitindo que se ofereçam tarifas mais baratas para atender a outros nichos de mercado. Um desses nichos corresponde a uma parcela da população mais sensível a preços, que pode mudar seu padrão de consumo conforme surgem incentivos por meio do valor cobrado pelo transporte aéreo e pelos serviços opcionais, como dito. Outro nicho é justamente a parcela da sociedade com menor propensão e ou menor capacidade de gastar com transporte aéreo, gerando inclusão social no setor e diversos benefícios consequentes.

24. Tendo em vista que a exploração de receitas auxiliares ainda é um fenômeno recente, as empresas aéreas seguem inovando e desenvolvendo novas formas de explorar receitas auxiliares. Por exemplo, Garrow et al (2012)²² destaca que após o início da cobrança pelo despacho das bagagens, as empresas aéreas perceberam potencial em explorar receitas decorrentes do embarque prioritário.

25. Finalmente, cumpre observar que a possibilidade de cobrança pela marcação de assentos considerados mais vantajosos permite que as empresas cobrem menos por assentos que não reclinam ou apresentem

https://sei.anac.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=3492167&infra_sistema=... 5/8



qualquer outra desvantagem aos passageiros. Além disso, a cobrança por marcação de assentos confere mais flexibilidade para que a empresa adote providências para que passageiros viagem juntos quando o desejarem ou necessitarem. Como nem todos passageiros estão dispostos a pagar pela marcação de assentos, haverá à disposição do ofertante uma maior quantidade de assentos livres para que ele possa fazer as alocações necessárias e cumprir com as obrigações previstas nos casos em que um passageiro tenha necessidade de acompanhamento durante a viagem.

CONCLUSÃO

26. Este documento teve o objetivo de prover a ANAC de subsídios relacionados ao tema abordado no Memorando nº 11/2018/RB/DIR e complementar o estudo apresentado na Nota Técnica nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS que buscou situar a prática da cobrança pela marcação de assentos dentro do contexto de liberdade tarifária e livre concorrência, que, por sua vez, sabidamente gera impactos positivos em termos de inovação, redução de preços e aumento da oferta.

27. Para a devida contextualização da importância das receitas auxiliares para o setor, este estudo primeiramente apresentou uma revisão da literatura sobre aspectos econômicos relevantes do mercado de transporte aéreo. Em resumo, o ambiente de competição estabelecido após o início do processo de desregulação gerou resultados positivos em termos de aumento de número de passageiros transportados e redução de preços. Por outro lado, a redução significativa e contínua dos preços faz com que a maior parte das empresas tenham dificuldades financeiras e não consigam se manter no mercado.

28. Nas últimas décadas, o setor foi marcado por uma profusão de processos de recuperação judicial, falência ou fusão que resultaram no aumento da concentração de mercado na maior parte países. Neste contexto de dificuldades financeiras, em meados da década passada as empresas começaram a explorar novas fontes de receitas auxiliares que hoje já representam um volume superior ao próprio lucro líquido do setor. Além disso, a capacidade de geração de receitas auxiliares parece ser fundamental para que as empresas aéreas consigam se manter competitivas.

[1] Conforme Goetz and Vowles (2009):

After experiencing 30 years of deregulation in the US airline industry, most observers agree that it has been a success, particularly in lowering average fares, providing more flights, and increasing carrier efficiency, while maintaining a good safety record. On the negative side, airlines have encountered wide swings in profitability, with losses being much larger than gains.

A. R. Goetz, e T. M. Vowles (2009), The Good, the Bad, and the Ugly: 30 Years of US Airline Deregulation, *Journal of Transport Geography*, vol. 17, pp. 251–263.

[2] O.W. Wojahn. Why does the airline industry over-invest? *Journal of Air Transport Management* v. 19 (2012). Pag. 1-8, 2012.

[3] Empresas aéreas incluídas no artigo *Why does the airline industry over-invest?*:

Table 1 Airlines included in the data.				
Asia	EU	North America	Rest of World	
Network	Hub-and-spoke	Hub-and-spoke	Hub-and-spoke	Hub-and-spoke
Air China	Hainan Airlines	Aegean Airlines	Aeroflot Russian Air.	
Alia-Royal Jordanian Air.	Jet Airways (India)	AER Lingus Group	Air New Zealand	
Al Nippon Airways	Kingfisher Airlines	Air Berlin	AMR Corp.	
Astana Airlines	Korvan Air Lines	Air France-4LM	Delta Air Lines	
Cathay Pacific Airways	Malaysian Air. System	Cyprus Airways	Great Lakes Aviation	
China Airlines	Pakistan Intern. Air	Deutsche Lufthansa	Gulfstream Int. Group	
China Eastern Airlines	Shandong Airlines	Finnair	Hawaiian Holdings	
China Southern Airlines	Singapore Airlines	Intercontinental Group	Pinnacle Airlines	
El Al Israeli Airlines	Thai Airways	SAS	Republic Airways Hold.	
EVA Airways			Skywest	
			United Continental Hold.	
			US Airways Group	
LCC	Low-cost	Low-cost	Low-cost	Low-cost
Air Arabia	Easyjet	Airtran Holdings	Time Holdings	
AirAsia Berhad	Merridiana Fly	Allegiant Travel Co.	CCB, Lufthansa, Air France, etc.	
Cebu Air	Norwegian Air Shuttle	Jet Blue Airways	Virgin Blue Holdings	
Jazeera Airways	Ryanair Holdings	Southern Air		
SkyMark Airlines	Vueling Airlines	Westjet Airlines		
SpiceJet				

[4] Também no Brasil, a indústria de transporte aéreo nos últimos anos apresentou em média mais prejuízos do que lucro:

Tabela 1 – EBIT da Indústria



EBIT (R\$ 1.000,00) da indústria, 2009 a 2017						
Ano	Latam	Gol	Azul	Avianca	Absa	Indústria
2009	197.690	422.485	-138.231	-70.012	-10.745	345.699
2010	777.386	716.176	-51.888	-60.260	-301	1.475.814
2011	457.656	-246.647	20.182	-40.432	1.448	1.721
2012	-928.384	-971.543	-48.387	-50.554	3.855	-1.995.013
2013	-888.476	6.505	351.005	50.798	-41.004	-492.777
2014	-325.099	173.697	350.499	50.045	12.851	261.993
2015	-403.227	-578.821	-262.139	127.349	4.592	-1.112.246
2016	-1.259.233	-109.138	212.395	167.181	-33.490	-1.022.285
2017	323.880	391.341	768.020	-26.326	17.356	1.474.271

Fonte: ANAC.

[5] D. Warnock-Smith et al., 2017. An analysis of ongoing trends in airline ancillary revenues. *Journal of Air Transport Management* 64. Pag. 42-54

[6] B. Vasigh, K. Fleming, T. Tacker, 2018, *Introduction to air transport economics: from theory to applications*. Third Edition, Routledge, New York.

[7] Nos termos de Vasigh et al (2017), Pag. 289:

(...) contestability itself should not produce the below normal returns observed in the airline industry. Rather, the explanation may relate to the industry's oligopolistic nature combined with very high fixed costs and very low marginal costs. Recall that an airline's schedule is usually set 3 months in advance, and that most costs are essentially fixed for that period. The marginal cost of placing a passenger in an otherwise empty seat on an aircraft is extremely low – consisting mainly of the cost of ticket processing or travel agent commission. Thus, each individual airline is in a position where even a very low price is better than nothing for an otherwise empty seat.

As discussed in chapter 11 on revenue management, each airline strives to make this low fare available only for those passengers who would not have flown at a higher price on their own airline. However, each airline is happy to draw passengers away from a competitor. Suppose, for example, that Joe would have paid \$200 to fly airline A but is lured over flying airline B for \$150. Likewise, Jane would have flown airline B for \$200 but is lured over airline A for \$150. Each airline acts independently, but collective result that each receives \$50 less, perhaps incurring a loss rather than making a profit.

If each could refrain from stealing the other's customers, they might both enjoy a normal profit than risk bankruptcy. This is the classic "prisoner's dilemma". Neither airline can trust the other enough to refrain from this cutthroat pricing, even though both would prefer to cooperate. That is, if only the airline stops offering the \$150 deal, that airline will lose both Jane and Joe to the competing carrier. Of course, any attempt to cooperate is complicated by the fact that government anti-trust policy typically prohibits arranging such cooperation via a formal contract. Another complication is that other airlines will tend to enter the market with aggressive price cuts even if two airlines do somehow manage to cooperate. US airlines also argue that bankruptcy laws exacerbate the problem by providing a subsidy that keep failed airlines from actually leaving the market. Thus, even in the long run, it is difficult for the industry to decrease capacity to keep prices high enough to support a normal profit.

Note que, apesar de não mencionar especificamente a perecibilidade dos assentos, esta característica do transporte aéreo é fundamental na análise de Vasigh et al (2017).

[8] R. Doganis, 2006, *The airline business*, Third Edition, Routledge, New York. Pag. 5.

[9] K. Button, 2003, Does the theory of the 'core' explain why airlines fail to cover their long-run costs of capital? *Journal of Air Transport Management* 9. Pag. 5–14.

[10] Conforme Kahn (1971), pag 173:

The theory and prerequisites of destructive competition

The major prerequisites are **fixed costs that bulk large as a percentage of total cost and long-sustained and recurrent periods of excess capacity**. These two circumstances describe a condition in which marginal costs may for long periods be far below average total costs. In these circumstances, if the structure of the industry is unconcentrated, the possibility arises that the industry as a whole, or at least the majority of its firms, may find themselves operating at a loss for extended periods of time.

Kahn, A. E. (1971) *The Economics of Regulation: Principles and Institutions. Volume II Institutional Issues*, John Wiley and Sons, New York.

[11] Garrow et al., 2017. Assessment of product debundling trends in the US airline industry: Customer service and public policy implications. *Transportation Research Part A* 46 (2012) 255–268.



- [12] D. Carlton et al., 2019. Are legacy airline mergers pro- or anti-competitive? Evidence from recent U.S. airline mergers. *International Journal of Industrial Organization*. Volume 62. Pag. 58–95.
- [13] Figura extraída do site: <http://www.usfunds.com/investor-library/frank-talk/mile-high-merger-alaska-airlines-buys-virgin-america-expanding-market-reach/#.XFRRoFxKjIU>. Vasigh et al (2017) apresentam um gráfico detalhado da evolução da consolidação das 4 maiores empresas aéreas americanas desde o início do processo de desregulação na página 12 da publicação em referência.
- [14] International Air Transport Association, 2010. Annual Report. Available at: <http://https://www.iata.org/about/Documents/IATAAnnualReport2010.pdf>.
- [15] J.F. O'Connell, D. Warnock-Smith, 2013. An investigation into traveler preferences and acceptance levels of airline ancillary revenues. *Journal of Air Transport Management* 33. Pag. 12–21.
- [16] D. Warnock-Smith et al., 2017. An analysis of ongoing trends in airline ancillary revenues. *Journal of Air Transport Management* 64. Pag. 42.
- [17] <https://www.iata.org/whatwedo/Documents/economics/IATA-outlook-for-the-airline-industry-December-2013.pdf>
- [18] K. E. Henrickson, J. Scott, 2012, Chapter 8 - Baggage Fees and Changes in Airline Ticket Prices, Pricing Behavior and Non-Price Characteristics in the Airline Industry Advances in Airline Economics, Volume 3, 177–192, James Peoples, University of Wisconsin-Milwaukee, WI, USA.
- [19] Cumprer citar também Brueckner et al. (2015).

This paper has provided theory and evidence on airline bag fees, offering rare insights into a real-world case of product unbundling. The theory predicts that an airline's average fare should fall when it introduces a bag fee, but that the full-trip price for passengers paying the bag fee (the fee plus the new fare) could either rise or fall. The empirical evidence presented in the paper provides strong confirmation of the first prediction.

Although measuring the bag fee's effect on the different fare types underlying the average is problematic, the percentile regressions show that the 25th percentile fare falls by about \$7.00 when a bag fee is adopted, an amount equal to about one-half to one-third of the fee. As a result, it appears that the full-trip price rises for the average leisure passenger by at least half of the bag fee on trips when that passenger checks a bag. Non-bag-checkers among leisure passengers, however, benefit from a lower fare.

J. K. Brueckner, et al. 2015, Product Unbundling in the Travel Industry: The Economics of Airline Bag Fees. *Journal of Economics & Management Strategy*, Volume 24, Number 3, Fall, Pag. 457–484.

[20] L.A. Garrow et al., 2012. Assessment of product debundling trends in the US airline industry: Customer service and public policy implications *Transportation Research. Part A* 46. Pag. 255–268.

[21] Gillen, D.; Morrisson, 2003. W. Bundling, integration, and the delivered price of air travel: are low cost carriers full service competitors?. *Journal of Air Transport Management*, Waterloo, v. 9, p. 15-23.

[22] Conforme Garrow et al (2012):

Ironically, by imposing checked-baggage fees, airlines were able to create a more valuable coach product linked to boarding zones, i.e., those customers who board the aircraft earlier have better access to overhead space for securing their hand luggage.

L.A. Garrow et al., 2012. Assessment of product debundling trends in the US airline industry: Customer service and public policy implications *Transportation Research. Part A* 46. Pag. 255–268.



Documento assinado eletronicamente por **José Barreto de Andrade Neto, Gerente**, em 01/03/2019, às 19:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2557620** e o código CRC **280C926A**.

Doc.11- Ofício n.º 364/2018/SAS-ANAC da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com





AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 5º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

Ofício nº 364/2018/SAS-ANAC

Brasília, 02 de janeiro de 2019.

A Sua Excelência o Senhor

SVAMER ADRIANO CORDEIRO

Procurador da República

Ministério Público Federal

Procuradoria da República - Mato Grosso/Diamantino

Av. Miguel Sutil, nº 2.625- Esquina Rua J. Márcio (r. Nestelaus D, Jardim Primavera)

Cuiabá (MT)

CEP 78.030-010

Assunto: **Ofício nº. 5323/2018 PR/MT/1º Ofício de Cidadania**
Referência: **Notícia de Fato nº 1.20.000.002163/2018-16**
Processo ANAC: **00058.043400/2018-81**
Anexo: **Arquivamento de Procedimento nº. 1.25.000.000783/2017-53**

Senhor Procurador da República,

1. Cumprimendo-o cordialmente, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) acusa o recebimento do Ofício em epígrafe que solicita *informações detalhadas e devidamente suportadas por documentos comprobatórios, sobre os fatos relatados na representação que veio anexa à Notícia de Fato referenciada, esclarecendo sobre a legalidade dessa prática comercial, assim como acerca de eventual violação de normas regulamentares da ANAC*. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS), no uso de suas atribuições e competências, e em consulta à sua Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON), vem referir o que segue.

2. Sobre o tema em questão, é preciso ter em consideração que o serviço de transporte aéreo brasileiro encontra-se sob o regime de livre concorrência, isto é, as empresas possuem liberdade para entrar e sair do mercado e para oferecerem seus serviços, observadas exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado, expedidas



pela ANAC. Desde a publicação da Lei nº. 11.182/2005 (Lei de criação da ANAC), os serviços de transporte aéreo no Brasil estão inseridos em um cenário de livre iniciativa e livre concorrência, tendo em vista que o Estado não impõe o controle de oferta de rotas, produtos ou preços para as tarifas.

3. Nesse sentido, o Estado atua na regulação e fiscalização dos serviços e implementa as orientações, as diretrizes e as políticas estabelecidas pelo Governo Federal, por intermédio da Agência Reguladora, conforme destacam os arts. 1º, 2º e 3º da referenciada legislação. Por meio da liberdade tarifária e do mercado concorrencial, as empresas aéreas em todo o mundo, a fim de manterem-se competitivas, passaram a gerir os riscos dos contratos por meio da prática do gerenciamento de receitas. Nesse ambiente, a discriminação de preços e a diferenciação dos produtos são os fundamentos mais perceptíveis aos consumidores. Os diversos preços para o serviço demonstram a amplitude de produtos que podem ser oferecidos junto com a viagem e ocorrem em função das condições variadas, que correspondem à diferenciação dos mesmos.

4. Sob a ótica acima destacada, cada companhia autodefine sua estratégia de mercado. A diversidade de ofertas do serviço de transporte aéreo diferencia esse produto homogêneo, impulsionando a concorrência. Nesse passo, algumas companhias optam por não cobrar pela marcação de assentos, outras, sim; há as que oferecem refeições a bordo, outras as comercializam a bordo. A disponibilidade, a opção e a cobrança desses serviços opcionais é considerado mais um produto oferecido pelas companhias e não é tido como irregular pela Agência.

5. No tocante ao preço dos serviços, estes são determinados em função de fatores relacionados à operação das empresas e também à dinâmica própria de um mercado competitivo, entre os quais: *demanda* (determinada, entre outros, pelas características do serviço, pela renda, pelo preço do serviço, pela sazonalidade, pela disponibilidade de outros meios de transporte); *grau de concorrência na rota*; *grau de maturação do serviço e da empresa no mercado*; *capacidade das aeronaves*; *taxa de ocupação das aeronaves* (densidade da rota); *estrutura de custos da empresa*; *distância da ligação*; *organização da malha aérea da empresa*; *horário e dia da semana do voo*; *ações de marketing*; *antecedência de aquisição do bilhete de passagem*; e *acordos operacionais* normalmente firmados entre as empresas aéreas cujos serviços são complementares, ou seja, entre aquelas que operam rotas internacionais, nacionais e regionais.

6. Este cenário tende a estimular o crescimento do mercado à medida que mais investidores são atraídos para explorar os serviços, o que viabiliza a ampliação da oferta, a diversificação de produtos, a melhoria da prestação dos serviços e, principalmente, tende a acarretar a redução de preços. Por consequência, mais pessoas passam a ter acesso aos serviços aéreos. Nesse sentido, é extremamente relevante notar que uma vez que não há qualquer ingerência da ANAC na determinação dos preços das tarifas cobradas ou das estratégias adotadas pelas empresas aéreas, devem as mesmas arcar com os eventuais riscos da exploração da atividade econômica, visto que inexistente cláusula de reequilíbrio econômico-financeiro, isto é, o Estado não lhes garante lucro ou posição no mercado. Ao oferecer a prestação desses serviços, todos os riscos são assumidos pelas empresas ofertantes. Por isso, é assegurado a todas as empresas liberdade para escolher quais rotas operar, com qual frequência, como explorar e quanto cobrar por isso. A ausência de garantias pelo Estado de que dada companhia permanecerá em determinada rota é o motivo que desobriga a empresa a observar preços pré-definidos e o Estado a preestabelecê-los.

7. Em perspectiva, vale mencionar o acelerado e contínuo crescimento da quantidade de passageiros interessados em voar pagando menos. Essa tendência somente se torna realidade se o contexto jurídico e econômico de um país o permitir. Segundo o *World Bank Group* -WBG (2014) e *European Parliament* (2007), algumas características são comuns às companhias que prestam serviço aéreo de baixo custo e a mais destacada é o foco na prestação básica do serviço de transporte. A atividade aérea impacta positivamente na economia da região em que ocorre, motivo pelo qual é de interesse dos municípios e governos locais que estas companhias *low cost* passem a operar com maior frequência nos aeroportos secundários, isto é, que disponibilizam menor oferta de serviços, como *catering*. Outra característica comum às empresas que se dedicam a prestar serviço de baixo custo diz respeito à escolha por uma única classe de assentos (com a maior quantidade de assentos possíveis para o modelo da aeronave), privilegiando a quantidade de assentos à distância entre os



mesmos. Sabe-se que essa característica não é uma regra para todas as companhias classificadas como de baixo custo, pois existem aquelas que possuem mais de uma classe e, da mesma forma, existem aquelas que possuem distância entre poltronas mais confortáveis.

8. Vale ressaltar, entretanto, o fato de que as companhias de baixo custo, para aproximarem-se da disposição a pagar dos diferentes consumidores, cobram preços distintos em razão de diferentes análises de mercado, quais sejam: *i) a compra ser de ida e volta ou apenas um trecho; ii) a duração da viagem; iii) o número de conexões; iv) o perfil de passageiros típica do aeroporto de origem ou de destino; v) os dias da semana em que são realizados os trajetos; vi) as características dos assentos disponíveis; vii) os horários mais ou menos voltados para as viagens de negócios ou lazer; viii) a antecipação da compra; ix) serviços opcionais (como marcação de assentos, refeições).* Qualquer limitação na utilização de um desses canais torna a possibilidade de discriminação mais imperfeita, podendo gerar perdas para toda a sociedade. Ressalta-se que a possibilidade de discriminação de preços não se relaciona com a margem de lucratividade/prejuízo das empresas. Tal margem é resultado, basicamente, do nível de concorrência existente no mercado, a qual depende da quantidade de concorrentes (inclusive de outros modais), potenciais entrantes, custo da entrada no mercado, elasticidade da demanda e da oferta. [1]

9. Charles E. Schlumberger e Nora Weisskopf, ambos especialistas em transporte aéreo do *World Bank* em Washington, DC, em publicação que trata sobre a emergência mundial de companhias aéreas de baixo custo assinalam que:

The key focus of the LCC business model is on the “atomization” of the product into the greatest possible number of discrete elements. LCCs are concentrated only on the most basic transportation function, which forms the core product. Other elements of the product are either not offered at all, or are offered separately, incurring additional charges for the customer. This results in cost reductions and/or creates opportunities for additional, so-called ancillary revenues for LCCs. The three most common “frills” removed from the LCC service offering are complimentary food and beverages, **assigned seating**, and free baggage allowances. (grifouse) [2]

10. Salienta-se que a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, obriga que o valor total da passagem deve conter o valor dos serviços (art. 4º, § 1º, I) **e que a contratação dos serviços opcionais (como marcação de assentos, entre outros que variam de acordo com a companhia) deve ser realizada de forma ativa (art. 4º, § 2º), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário** (art. 5º, § 2º). A referenciada regulamentação também exige que as informações dos serviços sejam claras (art. 2º, parágrafo único), caso contrário, a companhia pode sofrer as penas oriundas de eventual processo administrativo sancionador realizado pela ANAC.

11. Ademais, salientamos que a referenciada questão sobre a comercialização de assentos já foi tema de questionamento por parte do Ministério Público Federal por meio do **Procedimento Administrativo 1.25.000.000783/2017-53, arquivado e remetido à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (CCR) do Ministério Público Federal (MPF)**. Na decisão de arquivamento que segue anexa, o MPF asseverou que a Resolução nº.400/16 estabelece ser possível a cobrança de serviços e opcionais desde que atendido o princípio da transparência das informações. Considerou ainda para o arquivamento o princípio da liberdade tarifária nos termos do art. 49, possibilitando às empresas liberdade de estabelecer suas estratégias de mercado. Nesse sentido, deve-se destacar excerto da referida decisão:

“Não há, portanto, irregularidade na conduta da empresa **tendo em vista que a cobrança pela marcação de assento específico não interfere na prestação do serviço**, já que o usuário pode fazer uso do transporte aéreo sem reservar especificamente determinado assento.” (grifamos)

12. Nesta oportunidade, salienta-se que o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e a ANAC, elaboraram em um esforço conjunto a Cartilha "Demandas e Orientações Sobre Aviação Civil" contendo extenso conteúdo que pode ser útil ao deslinde das questões surgidas no feito e que pode ser acessada no sítio do CNMP <http://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/245-cartilhas-e-manuais/9678-anac-e-cnmp-demandas-e-orientacoes-sobre-aviacao-civil>.

13. Na expectativa de terem sido prestados os devidos esclarecimentos, esta Agência



permanece à disposição para quaisquer informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Roberto da Rosa Costa
Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos Substituto

[1] Relatório Conclusivo – Grupo de Trabalho Transporte Aéreo de Baixo Custo (2016)

[2] Ready for Takeoff? *The Potential for Low-Cost Carriers in Developing Countries*

269,83



Documento assinado eletronicamente por **Roberto da Rosa Costa, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos, Substituto(a)**, em 02/01/2019, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2514783** e o código CRC **3038E86F**.

A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avalienossoservico>.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.043400/2018-81

SEI nº 2514783

Doc.12- Parecer n.º 11/2019/GCON/SAS da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



PARECER Nº
PROCESSO Nº

INTERESSADO:

11/2019/GCON/SAS
00058.008469/2019-40
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL / PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO
AMAZONAS / 14º OFÍCIO, SUPERINTENDÊNCIA DE
ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS - SAS

ASSUNTO:	Cobrança pela Marcação de Assento
	Tratam-se de subsídios para a manifestação da ANAC, nos autos da Notícia de Fato nº 1.13.000.000055/2019-24, instaurado a fim de apurar suposta cobrança indevida de marcação de assento em aeronaves e sobre os valores para despacho de bagagem pela empresa Gol Linhas Aéreas

Senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo

I. RELATÓRIO

1. Por meio do Ofício-Circular nº 02/2019/14ºOfício/PR/AM, a Procuradoria da República no Amazonas requer manifestação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) sobre fatos narrados por João Oliveira de Souza, que relata que "ao tentar reservar assento para uma viagem ao RJ no site da empresa, verificou que não havia assento sem custo".

II. COMPETÊNCIA PARA ANÁLISE

2. A presente análise está inserida nas competências da GCON, delegadas pela SAS por meio da [Portaria nº 2155, de 24/8/2016](#), em especial, os art. 1º, 2º e 5º.

III. ANÁLISE

Da marcação antecipada de assentos

3. No contexto do setor aéreo, a marcação de assento em um voo é um dos diversos fatores que possibilitam a diferenciação de produtos e, consequentemente, que afetam a precificação da tarifa aérea, podendo ser considerada como um serviço opcional contratado pelo passageiro. No processo de comercialização de passagens aéreas, a possibilidade de cobrança por serviços opcionais está prevista na Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, conforme segue:

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

(...)

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.



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

I – valor dos serviços de transporte aéreo;

II – tarifas aeroportuárias; e

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 nosso)

4. No momento em que o passageiro adquire uma passagem aérea, ele possui um assento garantido no voo. Entretanto, há passageiros que valorizam ter seus assentos previamente definidos dentro de uma aeronave e que estão dispostos a pagar por isso. Por outro lado, há passageiros indiferentes à localização do assento dentro de uma aeronave e não estão dispostos a pagar pela reserva de um assento específico, submetendo-se à alocação aleatória dentro do voo, o que, para eles, não inviabiliza a sua viagem.

5. Dessa maneira, tem-se que há consumidores com preferências e propensões a pagar bastante distintas, e ter nas suas possibilidades de consumo passagens mais baratas para assentos sem marcação antecipada pode ser interessante para um grupo ao passo que ter passagens mais caras para assentos marcados com alguma antecedência pode ser interessante para outro grupo de consumidores.

6. Deve-se atentar, contudo, que o §2º do artigo 4º da Resolução ANAC nº 400/2016 veda a cobrança por qualquer serviço opcional que não tenha sido ativamente solicitado pelo usuário em qualquer fase do processo de comercialização da passagem aérea. A regulamentação que se observa é a que se pode denominar de regra "*opt-in e opt-out*". Estes termos são comumente usados por empresas de marketing e designam regras de envio de mensagens. O usuário marca uma caixa de mensagem (*opt-in*) concordando com o recebimento das mensagens. Caso não marque (*opt-out*) indica que não aceita receber as mensagens. Este conceito foi ampliado para vendas de produtos via internet, dentre eles para vendas de passagens aéreas. Assim, para serem incluídos na compra da passagem aérea valores referentes a produtos ou serviços dissociáveis da prestação de transporte, o usuário necessita selecionar ativamente a aquisição do serviço opcional, nos termos do artigo 4º, §2º, da Resolução ANAC nº 400/2016.

7. Assim, transportando a aplicação da regra "*opt-in e opt-out*" para a comercialização do serviço de marcação antecipada de assento, a cobrança pode ser considerada um serviço opcional, desde que o transportador disponibilize oportunamente outros assentos sem custo adicional. Em outras palavras, a utilização de determinados assentos, como aqueles localizados nas saídas de emergência e que propiciam na visão de alguns usuários mais conforto devido seu maior espaçamento, não é imprescindível para a realização da viagem, tendo em vista que, caso sejam eles antecipadamente destinados a passageiros que decidiram pagar para garantir sua ocupação, haverá no devido tempo a disponibilização de demais assentos sem que incida custo adicional de marcação. Logo, dada a liberdade de contratar, fica a cargo do usuário do serviço de transporte aéreo de passageiros sopesar a escolha do custo adicional da marcação antecipada para garantia do assento de sua predileção.

8. Como vimos, cada assento dentro de uma aeronave possui características únicas, quer pela localização e/ou espaço, e suscetíveis a torná-lo um escasso bem de maior conforto. Sendo um bem escasso, existem várias maneiras para sua alocação. Uma delas é a ordem de chegada, de forma que quem chegasse primeiro adquiriria o direito de usufruto. Esse era o modo pelo qual se alocavam os assentos, ou seja, o primeiro que chegasse ao balcão de *check-in* adquiria, e.g., o direito de tomar para si determinado assento que, dada sua localização, era o de maior predileção entre os passageiros. Outra opção, tipicamente mais eficiente, é a determinação de preços. Essa opção é, inclusive, recorrente em vários setores econômicos, tal qual o imobiliário. Em um mesmo edifício, os apartamentos em frente ao mar são mais caros que aqueles que não têm essa vista, pois a vista para o mar é um "privilégio (agrega valor ao bem).

IV. CONCLUSÃO

9. Considerando a exposição que fundamenta o presente Parecer, a marcação antecipada de assento pode ser considerada um serviço opcional desde que o passageiro tenha garantido um assento para a execução do serviço, ainda que com marcação em outra oportunidade, a exemplo da política empresarial de marcação de assento sem custo somente quando da realização de *check-in*. Nesta política, há a cobrança



para aqueles passageiros que queiram desde a reserva de sua passagem terem garantido a ocupação de determinado assento para a prestação do serviço de transporte aéreo. Não optando pelo serviço de marcação antecipada, terá o passageiro a oportunidade de concluir a aquisição do serviço de transporte e em outro momento (no *check-in*, por exemplo) ter a designação de seu assento sem custo.

10. Sendo essa a lógica para a cobrança pela marcação antecipada de assentos e estando de acordo com preceitos da Resolução ANAC nº 400/2016, notadamente em relação ao seu artigo 4º, §2º, não se verifica indício de infração à regulamentação da Agência.

11. É o Parecer. Submeto à apreciação do senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo.

Tony Roberto de Carvalho
Técnico em Regulação de Aviação Civil

12. Sendo esses os subsídios que se tem a oferecer no momento, submeto o presente parecer à apreciação do senhor Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

Cristian Vieira dos Reis
Gerente de Regulação das Relações de Consumo



Documento assinado eletronicamente por **Tony Roberto de Carvalho, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 14/03/2019, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Vieira dos Reis, Gerente**, em 14/03/2019, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2789766** e o código CRC **A9C10CEE**.



Doc.13- Sentença da 2ª Vara da Fazenda Pública de São José do Rio Preto/SP

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA
Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **1000102-91.2021.8.26.0576**
Classe - Assunto: **Embargos à Execução Fiscal - Inexequibilidade do Título / Inexigibilidade da Obrigação**
Embargante: **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**
Embargado: **PROCON - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Vistos.

Trata-se de **EMBARGOS** opostos por TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL) à execução fiscal que lhe move PROCON - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR alegando, em síntese, que o PROCON ajuizou a Execução Fiscal n.º 1506253-50.2020.8.26.0576 fundada na Certidão de Dívida Ativa n.º 1.287.391.133 (“CDA” –Doc. 02, fls. 02-03), originada das decisões proferidas pelo PROCON no Processo Administrativo nº 3601/2019 , referente ao Auto de Infração 44519-D8, em que foi imputada multa administrativa no valor de R\$ 4.966.533,00 (quatro milhões, novecentos e sessenta e seis mil, quinhentos e trinta e três reais).

Alega ter aduzido na fase administrativa que: a) a multa administrativa é ilegal, por violação ao princípio da segurança jurídica; b) a multa administrativa é ilegal, por violação ao dever de motivação das decisões administrativas; c) a multa administrativa é ilegal, por violação ao contraditório e ampla defesa; d) a multa administrativa é ilegal, porque a fixação do quantum desrespeitou os critérios legais do artigo 57 do CDC; e) a multa administrativa é ilegal, pois não houve infração ao artigo 39, inciso X, do CDC apontado pelo Procon-SP como embasamento para a multa aplicada à LATAM; f) a multa administrativa é desproporcional; g) não restou configurada a

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 1



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

circunstância agravante de reincidência; h) necessária adequação do valor da multa à correta condição econômica da LATAM; e i) necessária correção da forma de atualização monetária do débito, em razão da inconstitucionalidade do IPCA-E.

Invocou que houve duplicidade de procedimentos sobre um mesmo fato, já que o PROCON, no caso concreto, questiona unicamente a cobrança pelo serviço de Marcação de Assento per se, de forma idêntica ao já feito pela SENACON, pelo Procon Porto Alegre, pelo MPRJ e pela ANAC.

Alegou que o legislador federal foi absolutamente claro ao definir que a concorrência de procedimentos sobre um mesmo caso, em mais de um estado, deverá ser dirimida pela SENACON, conforme preceitua o artigo 5º, parágrafo único, e o artigo 16, ambos do Decreto nº 2.181/97.

Aduziu que, se prevalecer o entendimento do PROCON, que possui competência apenas estadual, a LATAM como companhia aérea que atua em todo território nacional, teria que adaptar as suas políticas para cada território que atua de acordo com cada entendimento controverso, o que por si só já viola o princípio da segurança jurídica.

Argumentou que há que se reconhecer a total ausência de motivação das decisões administrativas no que tange à fixação da Multa, o que vicia o ato administrativo, em razão das motivações genéricas das decisões de primeira e de segunda instância e pela falta de apreciação concreta e específica dos critérios de graduação da Multa, constantes do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor.

Alegou também que na Decisão Administrativa de 2ª Instância, não há uma só linha da fundamentação que enfrente o recurso da LATAM, sob a alegação de que “as razões apresentadas em sede recursal já foram amplamente debatidas e refutadas” e que o simples fato de o Recurso Administrativo tratar, no geral, dos mesmos capítulos com as teses apresentadas na Defesa Administrativa, isso não significa que há identidade de argumentos, e muito menos autoriza o PROCON a nada manifestar sobre tais pontos.

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 2




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

Alega, também, que não foi aplicado o terceiro critério previsto pelo artigo 57 do CDC (vantagem auferida), não levando em consideração a inexistência de vantagem auferida (“Vantagem auferida não apurada”).

Ainda segundo a inicial, o critério da condição econômica é aplicado duas vezes no mesmo cálculo, o que gera a consequência de sempre resultar em uma multa astronômica. Os demais critérios do cálculo são meros fatores multiplicadores, que somente se prestam a aumentar o valor da multa.

Sobre o serviço de seleção de assentos oferecido pela LATAM alegou-se na inicial que ele consiste na possibilidade de o passageiro selecionar de um assento específico da aeronave antes da realização do check-in mediante o pagamento de um custo adicional. Por se tratar de uma possibilidade de o consumidor selecionar seu assento antes do check-in, configura-se como um serviço adicional ao contrato de transporte aéreo – sendo certo que o consumidor que não quiser adquirir esse serviço será acomodado em determinado assento no momento do check-in.

Disse que a implementação deste serviço para os voos nacionais teve início para as passagens aéreas emitidas a partir de 16 de outubro de 2018 e para os voos internacionais a partir das compras realizadas em 13 de fevereiro de 2019 e que caso o consumidor deseje escolher um assento específico previamente ao check-in, poderá obtê-lo por um custo adicional, que varia de acordo com a tarifa escolhida, (i.) as tarifas “PROMO” e “LIGHT”, permitem a realização de marcação prévia de assentos padrão mediante o pagamento dos valores informados.

Alegou que as tarifas PLUS e TOP possuem serviços adicionais inclusos se comparadas com a tarifa LIGHT, que possui menos serviços adicionais inclusos e, consequentemente, é uma tarifa mais barata. Ou seja, a tarifa LIGHT possui um menor custo ao consumidor, que poderá, caso deseje, contratar serviços adicionais; por sua vez, as tarifas PLUS e TOP possuem um valor maior, mas contam com serviços adicionais e outros benefícios já inclusos, o que está de acordo com o Regime de Liberdade Tarifária e a possibilidade de as companhias aéreas oferecerem diferentes serviços, para que o consumidor possa escolher aquele que mais se adequa ao seu perfil.

Alegou que a seleção de assentos é um serviço adicional, consistente na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 3




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

check-in mediante o pagamento de um custo adicional. Por se tratar de uma possibilidade de o consumidor selecionar seu assento antes do check-in, configura-se como um serviço adicional ao contrato de transporte aéreo – sendo certo que o consumidor que não quiser adquirir esse serviço será acomodado em determinado assento no momento do check-in, sem nenhum acréscimo no valor do bilhete adquirido.

Aduziu, também, que não existe a circunstância agravante da reincidência, porque a circunstância da reincidência, prevista no inciso I do artigo 26 do Decreto nº 2.181/1997 e no artigo 34 da Portaria PROCON nº 45, somente é aplicável aos casos em que tenha o fornecedor sofrido sanção por meio de decisão administrativa definitiva, observando o disposto no § 3º, do artigo 59 do CDC, segundo o qual pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Invocou a inconstitucionalidade da cumulação do IPCA-E com juros de 1% ao mês para atualização da multa.

Recebida a inicial no seu efeito suspensivo, concedeu-se oportunidade ao credor-embargado a defesa, que veio a fls. 721/732, sustentando que a autarquia tem o dever de atuar para proteger o consumidor, o que não é impedido pela orientação da ANAC, bem como que a manifestação técnica que embasou a decisão administrativa (fls. 433/446) enfrentou todas as alegações da embargante. Argumentou que não houve violação ao artigo 57 do CDC e que para graduar a pena a autoridade considerou o item sobre a vantagem auferida como neutro. Alega que a preferência de localização de assento não importa em qualquer ação da executada para aperfeiçoar o serviço e que houve violação ao artigo 39, X, do CDC.

Invoca que não há desproporcionalidade na medida adotada e que há adequação à condição econômica da LATAM e que a reincidência exigida por lei não é específica e que a decisão administrativa considerou 4 condutas infracionais com trânsito em julgado a permitir a aplicação da pena, tal como foi feito. Quanto ao método de atualização monetária invocou que não se trata de crédito tributário.

Houve réplica (fls. 735 e seguintes).

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 4




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

É o relatório.

Fundamento e decido.

Conheço diretamente do pedido, uma vez que o deslinde da controvérsia está a depender exclusivamente da aplicação do direito aos fatos já positivados nos autos.

Quanto à ausência de competência para atuação do PROCON, ou sobreposição com o controle de outras agências, o que tornaria inviável e inadequada a penalidade imposta, nota-se que autuação não é pertinente a atividades específicas e inerentes à aviação civil, cuja competência efetivamente é da ANAC, mas fundada em ofensa a normas de proteção ao consumidor, com previsão no Código de Defesa do Consumidor e, portanto, além da resolução da agência reguladora.

Assim, o Procon em relação às imputações objeto destes embargos, possível em tese a aplicação das penalidades cabíveis na defesa do consumidor e neste ponto não há violação ao princípio da legalidade estrita, já que fundada a autuação em infrações ao Código de Defesa do Consumidor, diante do disposto no artigo 39, X do CDC, a seguir transcrito:

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.

Aliás, o entendimento consolidado do STJ é no sentido de que nas situações do mercado de consumo que atingem diretamente o interesse de consumidores, legítima a atuação do Procon no que se refere à aplicação de sanções administrativas previstas em lei e baseadas no exercício do poder de polícia, nos termos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o que não exclui e não coincide com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja atividade não se restringe à tutela do consumidor. A própria atuação eventual da SENACON não exclui a atuação do PROCON SP no âmbito de sua competência, conforme previsão legal e não de dispositivos normativos inferiores à lei, visto que não comprovado *bis in idem*. Citam-se os seguintes julgados, cujos negritos não constam dos originais:

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 5


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjstj.jus.br

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO.
AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. TELEFONIA. AÇÃO
ANULATÓRIA DE MULTA APLICADA PELO PROCON. VIOLAÇÃO
AOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC/2015. NÃO CONFIGURAÇÃO.
COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL.
COMPATIBILIDADE. ALEGAÇÕES DE CERCEAMENTO DE DEFESA,
DE FALTA DE PROVAS E DE EXORBITÂNCIA DA MULTA
APLICADA. EXAME. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ.

1. A Corte de origem decidiu a controvérsia de modo integral e suficiente ao consignar que: (i) não houve cerceamento de defesa, pois o juiz entendeu suficientes as provas dos autos para o julgamento antecipado da lide; (ii) os relatórios de contato com o SAC, firmados por agente público, constituem suficiente prova da infração; (iii) foi demonstrada a dificuldade de acesso ao número do SAC no sítio eletrônica da recorrente; (iv) a matéria não é de competência da ANATEL; e; (v) quanto à multa, o valor fixado não se mostra excessivo. Como as questões apresentadas pela recorrente foram suficientemente enfrentadas, não é caso de acolher as alegações de que houve negativa de prestação jurisdicional ou vício de fundamentação.

2. Esta Corte Superior possui o entendimento de que a atuação do PROCON "não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária" (REsp 1.138.591/RJ, Rel. Ministro Castro Meira, Segunda Turma, DJe de 5/10/2009).

3. A análise das alegações de cerceamento de defesa, de falta de lastro para a aplicação da sanção e de desproporcionalidade do valor da multa exigem substituição do juízo de natureza fática adotado no acórdão recorrido, por isso inafastável a incidência da Súmula 7/STJ.

4. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp n. 1.905.349/SP, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 24/5/2021, DJe de 27/5/2021.).

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO.
AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. PODER DE
POLÍCIA. ARTS. 535 DO CPC, 51, 56 E 57 DO CDC E 2º DA LEI
9.784/99. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚMULA 284/STF.
APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. POSSIBILIDADE.
DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA.

1. Não se conhece da alegada violação ao art. 535

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 6




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

do CPC quando as alegações que fundamentam a pretensa ofensa são genéricas, sem discriminação dos pontos em que efetivamente houve omissão, contradição ou obscuridade ou sobre os quais tenha ocorrido erro material. Incide, no caso, a Súmula 284/STF, por analogia, segundo a qual "é inadmissível o recurso extraordinário, quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia".

2. O óbice da Súmula 284/STF também é aplicável no tocante aos artigos 51, 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor e 2º da Lei n. 9.784/99, uma vez que a parte recorrente não logrou demonstrar, de forma objetiva, como o Tribunal a quo os teria violado.

3. "Sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente o interesse de consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, no regular exercício do poder de polícia que lhe foi conferido no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Tal atuação, no entanto, não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária." (REsp 1138591/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/09/2009, DJe 05/10/2009) 4. A falta de cotejo analítico apto a comprovar o dissídio pretoriano, bem como a demonstrar a similitude fática entre os julgados confrontados, inviabiliza o conhecimento do recurso com amparo na alínea "c" do permissivo constitucional. 5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp n. 1.541.742/GO, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 17/9/2015, DJe de 28/9/2015.)

Note-se que a competência atribuída ao PROCON independe da existência de termos ou acordos firmados pelos fornecedores e prestadores de serviços com outros entes, como SENACON e que sua atuação é fundada na Lei Estadual nº 9.192, de 23/11/1995, que instituiu a Fundação PROCON SP e, garantiu-lhe, no artigo 3º, incisos I e XI, a seguir transcritos, o poder fiscalizador:

Artigo 3º - Para a consecução de seus objetivos, deverá a Fundação:

I - planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo; (...)

XI - fiscalizar a execução das leis de defesa do

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 7




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

consumidor e aplicar as respectivas sanções .

Deve ser salientado que no caso em comento, as cópias juntadas aos autos indicam que foram respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa e que à embargante foi facultado exercer plenamente seu direito constitucional em todas as etapas do processo administrativo (v.g. a fls. 106/111, 180/196) que foi submetida, podendo pedir, alegar, provar, defender-se dos atos que entendia contrários a seu direito material.

Houve a motivação dos atos decisórios de forma suficiente e adequada, consoante se verifica, por exemplo, da manifestação técnica de fls. 432/446, que ensejou a manifestação da Procuradoria do Estado a fls. 447 e homologação e julgamento como subsistente do auto de infração, consoante se verifica a fls. 448, permitindo a Lei Estadual nº 10.177/1998 que se mencione parecer como parte de sua fundamentação, observando-se que os elementos obtidos durante a fiscalização foram analisados em conjunto com a defesa da consumidora, examinados pela autoridade administrativa, inclusive apresentando-se justificativa para gradação e arbitramento da multa (fl. 445), além da reincidência (fls. 439), destacando-se que o mero ajuizamento de ação ou embargos à execução não tem o condão de descaracterizar os autos de infração imputados por decisão administrativa transitada em julgado, em não havendo alguma medida judicial no sentido de suspender os efeitos do auto de infração considerados para fins de reincidência, na fase administrativa.

O não acolhimento das pretensões da embargante na fase administrativa não implica falha processual, ou desrespeito às garantias constitucionais, cuja principal característica é conceder a reação e não garantir que toda a argumentação seja acatada.

Destaque-se que a não aferição de vantagem não equivale à não obtenção da vantagem. Portanto, correta a adoção da neutralidade, como feito administrativamente. A propósito do tema, transcreve-se parte da r. sentença proferida nos autos da Apelação nº 1001996-18.2016.8.26.0014, adotada como razão de decidir pelo v. Acórdão:

“No tocante à penalidade aplicada, é mister proceder à adequação da sanção ao que se decidiu alhures, excluindo-se a sanção relativa à infração ao artigo 39, inciso V, do CDC. De outra banda, não se pode deixar de reconhecer que a forma de cálculo do PROCON está correta, devendo-se adotar, quando do ajuste, os mesmos critérios utilizados na via administrativa.

Como consta do demonstrativo de fls. 361 e da decisão de fls. 425, o cálculo foi feito com base na Portaria 26 do PROCON e posteriores alterações, levando-se em conta o porte econômico da empresa e a gravidade das infrações, sem cômputo da vantagem auferida e com

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 8




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

incidência de uma agravante (reincidência).” A gradação dos critérios de porte econômico da empresa e de gravidade da infração está estabelecida na aludida portaria e cumpre comando constitucional, fundado na necessidade de individualização da pena, atendendo aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e igualdade, de forma a permitir que desiguais sejam tratados igualmente, na medida de sua desigualdade.

Por sua vez, a renda mensal estimada não foi infirmada por qualquer prova em contrário, merecendo prevalecer. (...)

Outrossim, não se cogita de possibilidade de redução da pena pela não aferição da vantagem auferida. A não aferição não equivale à não obtenção da vantagem. Portanto, correta a adoção da neutralidade na aplicação do critério em testilha, a fim de não prejudicar a autuada. (TJSP; Apelação Cível 1001996-18.2016.8.26.0014; Relator (a): Francisco Bianco; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Público; Foro das Execuções Fiscais Estaduais - Vara das Execuções Fiscais Estaduais; Data do Julgamento: 10/05/2021; Data de Registro: 18/05/2021, negrito não constante do original).

Destaque-se que o porte econômico, identificado por classes e a efetiva receita bruta possibilitam análise mais detalhada do tamanho da empresa e uma maior individualização para se aferir o potencial lesivo do fornecedor em relação ao consumidor. Por outro lado, quanto à condição econômica, como a LATAM possui estrutura nacional e unificada, esta corresponde à sua dimensão quando da relação com o consumidor paulista, enquanto corporação nacionalmente considerada, restando fundamentada na decisão administrativa de fls. 443 os critérios para a estimativa da receita do estabelecimento adotada.

O fato de o valor da multa ser proporcional ao porte econômico da empresa não significa que este seria o único critério adotado para fixação da multa e que ocorreria violação ao artigo 57 do CDC, diante das explicitações acima, ao passo que ser a embargante uma das maiores companhias aéreas do país implica necessariamente que o valor da multa não poderia ser fixado de forma baixa e insuficiente, o que suprimiria o caráter punitivo educativo, devendo a sanção ser apta a gerar ressentimento financeiro ao infrator. Assim, cabível considerar-se a situação financeira da empresa, estimada de acordo com critérios fixos estabelecidos conforme o porte da empresa.

Acrescente-se, ainda, que a embargante não trouxe tempestivamente aos autos documentos idôneos que indiquem ter receita média bruta diversa da apurada no estabelecimento infrator, conforme constara a fl. 443, destacando-se que o artigo 32 da Portaria nº 45/2015, acima transcrito, elenca os documentos necessários para comprovar a receita real.

Oportuna a citação dos seguintes julgados, observando-se que no caso não

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 9




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

foram apresentados documentos adequados na fase administrativa quanto à receita estimada:

PROCESSO PROCON Auto de infração Multa
Base de cálculo Faturamento mensal Presunção Possibilidade Impugnação
judicial Nova documentação Impossibilidade Preclusão Possibilidade: A
multa administrativa pode ser revista pelo Judiciário, mas não pode o
sancionado apresentar documentação nova sem a devida justificativa em
razão da preclusão administrativa. (TJSP; Apelação Cível
1001574-81.2020.8.26.0053; Relator (a): Teresa Ramos Marques; Órgão
Julgador: 10ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda
Pública/Acidentes - 16ª Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento:
19/11/2020; Data de Registro: 19/11/2020).

Processual – Preliminar de nulidade por ausência
de fundamentação – Sentença apelada que não enfrentou todos os pontos
controvertidos pela parte autora – Causa madura, incidindo o disposto no
artigo 1.013, § 3.º, inciso IV, do Código de Processo Civil – Preliminar
acolhida para anular a r. sentença. Apelação Cível – Fundação PROCON –
(...) Vício no cálculo da multa, nos termos da Portaria PROCON n.º 45/2015,
não configurados – Enquadramento da gravidade da infração no grupo III,
previsto no anexo da Portaria de regência, justificado – Circunstâncias
agravantes e atenuantes que foram consideradas quando da dosimetria da
penalidade – **Estimativa de receita bruta da empresa que não foi
impugnada em sede administrativa, nos termos do artigo 32, § 1.º, da
Portaria mencionada – Pedidos improcedentes.** Recurso parcialmente
provido para, acolhida preliminar de nulidade, julgar improcedentes os
pedidos. (TJSP; Apelação Cível 1008496-41.2020.8.26.0053; Relator
(a): Luciana Bresciani; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Público; Foro
Central - Fazenda Pública/Acidentes - 1ª Vara de Fazenda Pública; Data do
Julgamento: 15/06/2021; Data de Registro: 24/06/2021).

Transcreve-se parte do voto da eminente Relatora Des.(a): Luciana Bresciani:

Ademais, verifica-se que a apelante não impugnou
o valor adotado pela Fundação, nos termos disciplinados no artigo 32, § 1.º,
da Portaria que regia a matéria, inexistindo qualquer consideração a respeito
da estimativa de receita utilizada pelo PROCON, seja na defesa, seja no
recurso administrativo (fls. 348/381 e 459/492). Somente nesta sede trouxe as
informações pertinentes, pretendendo a utilização da média de faturamento
bruto estadual de R\$ 72.248.226,74 ou, subsidiariamente, a nacional no
montante de R\$ 1.534.660.791,67, conforme GIAS apresentadas.

Ocorre que o controle jurisdicional dos autos
administrativos não equivale a nova instância recursal. A análise da
consistência e a legalidade do procedimento deve ser apurada com base nas
normas de regência, não se justificando a apresentação tardia das
informações necessárias. Se a empresa não apresentou a impugnação à
estimativa, não há fundamento para reconhecer qualquer ilegalidade no
cálculo da multa, que observou as normas aplicáveis no caso.

Logo, nenhuma mácula processual vislumbro existente na fase

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 10




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjstj.jus.br

administrativa. Verifica-se que o procedimento cumpriu a Lei Estadual nº 10.177/98, que regula o processo administrativo no âmbito do Estado de São Paulo, bem como os preceitos da Portaria Normativa PROCON nº 45/2015, que rege o processo administrativo sancionatório.

No que se refere à alegação de ausência de infração, não obstante as alegações da parte embargada, o pedido merece acolhimento, não restando, na cobrança por escolha antecipada de assentos nos voos, tal como foi feita no objeto da infração, violação ao artigo 39, X, do CDC, pois a aquisição de passagem está atrelada ao direito do passageiro viajar acomodado em um assento, independente da classe, para própria segurança, mas não, em todos os tipos de tarifa, à escolha do assento logo que realizada a compra ou antes do prazo de *check-in*, justificando a embargante, no regime de liberdade tarifária, o direito de escolha do consumidor de acordo com o seu perfil e conforme o preço proposto, analisando se pretende escolher o serviço de marcação prévia de assento ou se a escolha será feita no momento do *check-in*.

Destaque-se que a embargante afirmou que já existe a previsão do sistema de alocar de forma automática passageiros com a mesma reserva conjuntamente, buscando assentos próximos, se não forem contíguos e que a compra de múltiplos bilhetes com um mesmo localizador faz com que o sistema designe poltronas adjacentes.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos de natureza cíveis afastou o dever de indenizar, considerando lícita a cobrança pela escolha de assento, em julgado ora adotado como razão de decidir:

Ação de obrigação de fazer – Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos – Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita – Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave – A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade – **Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave – Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada – Tarifa devida – Sentença mantida – Recurso negado.** (TJSP; Apelação Cível 1025025-96.2016.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2017; Data de Registro: 24/04/2017).
Relevante a transcrição de parte do voto do eminente relator:

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 11




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjsp.jus.br

A simples cobrança de tarifa adicional pela marcação antecipada de assentos na aeronave, por si só, não representa prática abusiva não ferindo o CDC.

Ao adquirir passagem aérea, o consumidor não se torna detentor do direito de escolher o assento em que deseja se acomodar, adquirindo tão somente o direito a um lugar na aeronave que deve necessariamente corresponder à acomodação especificamente contratada.

Assim, a escolha antecipada dos assentos representa, de fato, mera cortesia da transportadora aérea, oferecida aos seus passageiros, a fim de que procedam a escolha de acordo com a sua conveniência.

Desse modo, lícita a cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos, desde que seja previamente informada ao consumidor e não importe a prática de venda casada ou valor abusivo.

No mais, apesar de ter sido mencionado que o PROCON tem autonomia administrativa, a corroborar os fundamentos acima mencionados da regularidade da cobrança por marcação prévia de assento, destaque-se que Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor não considerou prática comercial abusiva (fls. 375).

Ainda, nesse sentido, também a Resolução 400/2016 da ANAC.

Assim, não obstante os respeitáveis entendimentos em sentido contrário, afasto a aplicação do art. 39, inciso X, do CDC em que se fundou o auto de infração, porque só a cobrança em si não configura ilícito, porque autorizada pela legislação que proporciona a possibilidade a escolha antecipada constitui um serviço extra, não se demonstrando no auto de infração que houve elevação injustificada ou desproporcional do preço a permitir a conclusão pela existência da infração.

Em se considerando que a infração não está caracterizada, de rigor a procedência dos presentes embargos, restando prejudicadas as análises dos demais argumentos mencionados na petição inicial que não foram analisados na fundamentação desta sentença

Ante o exposto e o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os embargos opostos, declarando a nulidade do Auto de Infração n.º 44519-D8 em que se fundou a CDA dos autos de execução fiscal em apenso, que, em consequência, julgo extinta por falta de título executivo válido.

Por força da sucumbência, condeno a parte embargada ao pagamento

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 12




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17)
2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail:
riopretofaz@tjstj.jus.br

atualizado do reembolso das custas, despesas processuais, além de condená-la ao pagamento de honorários advocatícios, estipulados, nos termos do tema 1046 do STJ, considerando o grau de zelo e o tempo despendido pelo profissional, que apresentou extensa petição inicial, com diversos argumentos distintos, além da complexidade da causa e valor a ela atribuído, no valor mínimo da faixa inicial prevista no inciso I do § 3º do artigo 85 e, naquilo que a exceder, a faixa subsequente, e assim sucessivamente.

A propósito do tema, assim já julgou a jurisprudência:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – Omissão – Verificada – Honorários advocatícios – Observância ao artigo 85, §5º, do CPC – Fixação do percentual de honorários que deve observar a faixa inicial prevista no inciso I do § 3º do artigo 5º e, naquilo que a exceder, a faixa subsequente - Embargos acolhidos. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 2198309-06.2018.8.26.0000; Relator (a): Ana Liarte; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - Unidade de Processamento das Execuções contra a Fazenda Pública da Comarca da Capital - UPEFAZ; Data do Julgamento: 26/08/2021; Data de Registro: 26/08/2021).

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO. OCORRÊNCIA. CÁLCULO DOS HONORÁRIOS. 1. Houve omissão quanto à aplicação do artigo 85, §5º do Código de Processo Civil, vale dizer, no cálculo progressivo da verba de sucumbência. 2. Nos termos do mencionado artigo, o valor dos honorários deverá ser calculada de forma progressiva conforme cada faixa de sucumbência, o que não foi feito no caso concreto. Embargos de declaração acolhidos para suprir omissão, fixando-se os honorários advocatícios em 10% sobre o valor do proveito econômico até 200 salários mínimos e 8% sobre o valor excedente. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1012897-20.2019.8.26.0053; Relator (a): Nogueira Diefenthaler; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 11ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 01/09/2021; Data de Registro: 01/09/2021).

AGRAVO DE INSTRUMENTO – IPUGNAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE SENTENÇA – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS POR EQUIDADE – INCABÍVEL. Impugnação ao cumprimento de sentença no qual foram fixados honorários advocatícios em percentual mínimo legal incidindo sobre o proveito econômico obtido. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Fixação de honorários no percentual mínimo das faixas previstas no artigo 85, § 3º do CPC, em conformidade com o entendimento do STJ, exarado no recente julgamento do REsp nº 1.746.072/PR, no sentido de que a fixação dos honorários de sucumbência por equidade é restrita às causas em que for inestimável ou

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 13




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São José do Rio Preto
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA

Rua Abdo Muanis, 991 - 4ª andar, Cível - (17)2137-3802 - Fiscal - (17) 2137-3754 - Chácara Municipal
CEP: 15090-140 - São José do Rio Preto - SP - E-mail: riopretofaz@tjsp.jus.br

irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo (artigo 85, § 8º). Considerando-se a existência de comando legal expresse, que é a regra geral, determinando sua fixação em gradiente bastante claro, impositivo, no caso, afastar a possibilidade de se fixar os honorários advocatícios com base em equidade, afastando-se o juízo de razoabilidade e subjetividade do julgador. Decisão mantida. Recurso não provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 3001866-60.2021.8.26.0000; Relator (a): Leonel Costa; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Público; Foro de Colina - Vara Única; Data do Julgamento: 23/05/2021; Data de Registro: 23/05/2021).

PROCESSO Adequação – Tema 1076 do STJ: – Inviável a aplicação da equidade prevista no § 8, do art. 85, do CPC, quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados. (TJSP; Apelação Cível 1001931-07.2016.8.26.0666; Relator (a): Teresa Ramos Marques; Órgão Julgador: 10ª Câmara de Direito Público; Foro de Artur Nogueira - Vara Única; Data do Julgamento: 28/06/2022; Data de Registro: 28/06/2022).

O valor da causa deve ser atualizada a partir de sua distribuição pelo índice da Tabela Prática para Cálculo de Atualização Monetária - IPCA-E, editada pelo E. TJSP, até a edição da EC nº 113/2021 a partir de quando é aplicada exclusivamente a taxa SELIC.

Transitada esta em julgado, oportunamente, ao cumprimento de sentença digital pela parte vencedora, arquivando-se os presentes autos, observadas as formalidades legais.

P. I.C.

São José do Rio Preto, 30 de junho de 2022.

Tatiana Pereira Viana Santos
Juiz(a) de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1000102-91.2021.8.26.0576 - lauda 14

Doc.14- Parecer n.º 07/2022 da ANAC

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



PARECER Nº 7/2022/GCON/SAS
PROCESSO Nº 00058.005718/2022-41
INTERESSADO: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA
 NO ESTADO DE SÃO PAULO

Assunto: Demanda Institucional do MPF/SP que solicita informações sobre fiscalização da Resolução ANAC nº 280/2013 e providências administrativas.

Ao Senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo,

I. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. A presente análise tem por escopo identificar a matéria de competência da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON) e apresentar informações sobre a legislação e a regulamentação vigentes, com ênfase à regulamentação referente aos passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo (PNAE), tema que é de relevante interesse público e regulamentado pela ANAC por meio da Resolução nº 280, de 11/07/2013. Assim, não constitui escopo da presente análise o julgamento de caso concreto.

2. O presente Parecer consolida informações referente à regulação sobre a a designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo para cadeirantes, consubstanciada na Resolução ANAC nº 280/2013, bem como versa acerca da oferta de marcação prévia do assento como serviço acessório e de como se dá a regulação e a fiscalização em âmbito coletivo do transporte aéreo de passageiros, inclusive a educação para o consumo, entre outros.

3. A fim de analisar a matéria de forma ampla, o tema destinado à Introdução e à Análise foi dividido nos seguintes subitens:

Introdução:

- a) Das competências da Agência Nacional de Aviação Civil;
- b) Das Convenções Internacionais de Aviação Civil;
- c) Do arcabouço legal sobre o transporte aéreo de pessoa com deficiência;
- d) Da Lei nº 11.182/2005 e do Regime de Prestação de Serviço de Transporte Aéreo;
- e) Das considerações sobre a Resolução ANAC nº 280/2013;
- f) Da responsabilidade do PNAE de informar sua condição à empresa aérea e dos PNAE que necessitam de ajudas técnicas;
- g) Do Formulário de Informações Médicas – MEDIF;
- h) Das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA); (P. 26/2021 constava após "Da designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo para cadeirantes");
- i) Das informações a serem prestadas pelo transportador;
- j) Da Lei nº 13.848/2019 – Processo decisório das Agências Reguladoras;
- k) Do processo regulatório da ANAC;
- l) Das atividades de regulação e de fiscalização realizadas pela Agência Reguladora;
- m) Da educação para o consumo nos serviços de transporte aéreo.



Análise:

- n) Da designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo para cadeirantes;
- o) Da oferta de marcação prévia do assento como serviço acessório;
- p) Da prática adotada no mercado de transporte aéreo no Brasil;
- q) Da prática internacional referente a assentos especiais;
- r) Da fiscalização da Agência referente à Resolução ANAC nº 280/2013;
- p.1) Da Regulação Responsiva e da *Smart Regulation*;
- p.2) Do monitoramento em âmbito coletivo das reclamações na plataforma Consumidor.gov.br;

II. REFERÊNCIAS

- a) Ofício nº 202/2022 (6758889);
- b) Despacho GAB 6761396;
- c) Despacho GAB 6765553;
- d) Processo 00058.005718/2022-41.

III. ANEXOS

- a) NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS (6921971);
- b) NOTA TÉCNICA Nº 3/2018/GEAC/SAS (6922030).

IV. INTRODUÇÃO

Das competências da Agência Nacional de Aviação Civil

4. Os limites da competência atribuída a essa Agência Reguladora estão previstos no artigo 2º da sua Lei instituidora, a Lei nº 11.182, de 2005, segundo a qual compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.
5. A Lei de criação da Agência destaca em seu artigo 8º um dispositivo de fundamental importância, o qual aduz que cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade.
6. A presente análise tem amparo na competência comum atribuída pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) às gerências que a compõem, por meio do inciso II do art. 3º da Portaria SAS nº 4.211, de 09/02/2021, para a análise de demandas institucionais.
7. Destacam-se as atividades sob a competência da GCON: (i) a articulação e a interação institucional com foco no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e demais agências reguladoras; (ii) os estudos regulatórios e os projetos normativos sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo e a acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) e sobre demais normas que regem as relações de consumo no setor; (iii) a educação para o consumo nos serviços de transporte aéreo de passageiros; (iv) o atendimento ao passageiro do transporte aéreo prestado pela ANAC e pelas empresas aéreas em seus canais próprios e no Consumidor.gov.br; e (v) a fiscalização da prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros conforme a regulamentação em vigor.

Das Convenções Internacionais de Aviação Civil

8. O Brasil é um dos atuais 193 Estados Membros da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), agência especializada das Nações Unidas criada em 1944, durante a

https://sei.anac.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=8447398&infra_sis... 2/19



Convenção de Aviação Civil Internacional, também conhecida como Convenção de Chicago.

9. Pelo artigo 37 da Convenção de Chicago, os Estados Contratantes se obrigaram a colaborar a fim de atingir a maior uniformidade possível em seus regulamentos. Para este fim, a OACI emitiu documentos, hoje chamados "Anexos", estabelecendo práticas e padrões sobre os diversos assuntos que compõem a aviação civil, a maior parte deles com o objetivo de estabelecer níveis mínimos de segurança.

10. A Organização trabalha para alcançar consenso em Padrões e Práticas Recomendadas e políticas de aviação civil internacional para promover a segurança, a eficiência e o desenvolvimento sustentável do setor, assegurando que as operações e a regulação de cada Estado Membro estejam conforme as normas globais. Isto permite que mais de 100 mil voos diários na rede mundial de aviação operem com segurança em todas as regiões.

11. Ainda, a proteção do consumidor é uma preocupação dos Estados Membros da OACI, de maneira que o Conselho da Organização adotou, em sua 205ª Sessão realizada em 2015, novos *Core Principles on Consumer Protection em âmbito global (Consumer Protection (icao.int))*. Recorde-se que o Brasil também é signatário da Convenção de Montreal de 1999 para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional.

12. A regulação tem também entre os seus objetivos a promoção da concorrência, da eficiência e da inovação, mediante a redução de barreiras à entrada, a definição de regras claras e estáveis que confirmem segurança jurídica para novos investimentos, a redução de assimetria de informação, entre outros.

Do arcabouço legal sobre o transporte aéreo de pessoa com deficiência

13. O atual arcabouço legal sobre assistência às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no transporte aéreo está posto pela Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência, em conjunto com o disposto na Lei nº 7.565/1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica. A Lei nº 11.182/2005 estabelece as competências da ANAC para tratar do tema, no que se refere à regulação e à fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária (art.2º).

14. Destarte, o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986), estabelece que as operações de embarque e desembarque estão contempladas no contrato de transporte aéreo, sendo responsabilidade do transportador, entre outros:

- previsão explícita de que as operações de embarque e desembarque estão contempladas no contrato de transporte aéreo, sendo responsabilidade do transportador (Art. 233);
- previsão explícita de responsabilidade do transportador por danos ocorridos durante a execução do contrato de transporte, incluindo as operações de embarque e desembarque indicadas no Art. 233 (Art. 246).

Da Lei nº 11.182/2005 e do Regime de Prestação de Serviço de Transporte Aéreo

15. A Lei nº 7.565, de 19/12/1986, que dispõe sobre o CBA, em seu art. 174, estabelece que os serviços aéreos são considerados atividades econômicas de interesse público submetidas à regulação da autoridade de aviação civil, na forma da legislação específica.

16. Assim, ao contrário de outros serviços de infraestrutura, a exploração de serviços de transporte aéreo regular não depende de prévia concessão. Isto porque o setor aéreo é competitivo e, portanto, admite a presença de diversos operadores, não sendo necessária a escolha de um operador em detrimento de outro. Tal entendimento foi consagrado pelo Acórdão nº 346/2008 e ratificado pelo Acórdão nº 1.241/2018, ambos do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU).

17. A propósito, o julgamento do Recurso Extraordinário (RE) nº 636.331/RJ trouxe em seu bojo a discussão acerca da "controvérsia sobre a natureza do transporte aéreo", cujo acórdão conduzido pela Ministra Rosa Weber assim consignou:

Ao possibilitar que a atividade de navegação aérea seja explorada por meio de “autorização”, o constituinte acolheu o seu desenvolvimento sob regime de direito privado, vale dizer, sob a forma de



atividade econômica fiscalizada pela administração pública, hipótese em que não consistirá em “serviço público.”

Atualmente, no Brasil, a exploração do transporte aéreo regular de passageiros é feita por meio de autorização – embora seja esta equivocadamente rotulada como “concessão” –, não se revestindo de características de serviço público, mas, sim, de atividade econômica fiscalizada. (grifado).

18. Mencionado julgado do Supremo Tribunal Federal (STF) cita, inclusive, a existência de diversas incongruências entre o instituto da concessão e o modelo atual de exploração do transporte aéreo regular de passageiros, apontadas pela Corte de Contas da União no Acórdão nº 346/2008, e conclui a análise sobre a natureza jurídica do serviço de transporte aéreo aduzindo que o transporte aéreo regular de passageiros constitui, na quadra atual, atividade sujeita à verdadeira outorga de autorização da administração pública, não configurando serviço público prestado sob regime de concessão.

19. O setor aéreo assemelha-se a mercados com livre entrada e saída, nos quais o preço é definido endogenamente, por meio da interação entre oferta e demanda, sem intervenção do Estado.

20. Não cabe outorgar a exploração de uma linha aérea para um único operador, uma vez que o mercado é competitivo. Pelo contrário, o interesse é que haja a maior quantidade de operadores possível, de modo que haja concorrência entre eles e, conseqüentemente, eficiência e inovação. Nesta toada, é extremamente relevante destacar que os serviços de transporte aéreo não são explorados sob regime de monopólio público e que a outorga para a exploração dos serviços de transporte aéreo não é precedida de licitação, ou seja, qualquer empresa interessada, por sua própria conta e risco, pode vir a operar, desde que atendidos os requisitos jurídicos e técnicos.

21. Outro fator que diferencia a operação de serviços aéreos é a inexistência de garantia de equilíbrio econômico-financeiro do contrato por parte do Estado. Ao oferecer o serviço de transporte aéreo, todos os riscos são assumidos pelas empresas ofertantes. Nestas circunstâncias, todas elas devem ter liberdade para escolher quais rotas operar, com qual frequência e quanto cobrar por isso. A falta de garantias financeiras para permanecer ou não em determinada rota é o motivo pelo qual não se pode obrigar uma empresa a prestar determinado serviço ou impor o que deve cobrar, seja por limitação de preços ou por especificação de produtos.

22. Por isso, é necessário garantir a liberdade tarifária e a liberdade de oferta, isto é, o acesso a todas as empresas que queiram operar determinada rota, observando-se, obviamente, a capacidade operacional da infraestrutura e a regulação técnica de segurança, conforme preconiza o art. 48 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de criação da ANAC. Conseqüentemente, não cabe à ANAC ou a qualquer outro órgão governamental o estabelecimento de preços, rotas ou mesmo o tipo de produto ofertado, desde que resguardados os quesitos mínimos de segurança.

23. A garantia de que qualquer linha aérea possa ter serviços ofertados por qualquer empresa aérea interessada a qualquer tempo é um dos principais fatores que propicia a contestabilidade do mercado. A ameaça de um novo entrante não permite que as empresas aéreas que eventualmente atuem sem concorrentes em determinada linha aérea permaneçam em zona de conforto, ao contrário, as estimula a buscarem mais eficiência, a ofertarem melhores serviços e mitiga o risco de lucros exorbitantes.

24. Em síntese, como decorrência das características do setor, a concorrência na exploração de serviço de transporte aéreo regular se baseia na existência de dois pilares do setor: a liberdade de oferta e a liberdade tarifária. São pilares que surgiram como consequência da dinâmica existente no setor, resultados da evolução do mercado. A Lei da ANAC consagrou tais princípios em seu texto por meio dos artigos 48 e 49, conforme se observa abaixo:

Art. 48. (VETADO)

§ 1º Fica assegurada às empresas prestadoras de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado editadas pela ANAC.

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

§ 1º A autoridade de aviação civil poderá exigir dos prestadores de serviços aéreos que lhe comuniquem os preços praticados, conforme regulamentação específica.

25. Destaca-se que esse modelo, com mais liberdade, trouxe mais eficiência e ganhos para ofertantes e consumidores, permitindo o surgimento de produtos e preços diferenciados. Esta conjuntura



tende a estimular o crescimento do mercado à medida que se cria um ciclo em que mais consumidores passam a ter acesso ao mercado, atraindo mais investidores para explorar os serviços, o que viabiliza a ampliação da oferta, a diversificação, a melhoria da prestação e, principalmente, acarreta ainda na oferta de mais opções de produtos e preços para a escolha dos consumidores. Por consequência, mais pessoas passam a ter acesso de fato aos serviços aéreos.

Das considerações sobre a Resolução ANAC nº 280/2013

26. No contexto do transporte aéreo, devido as suas particularidades, a operacionalização do disposto em legislação ocorre pela Resolução ANAC nº 280/2013, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Este arcabouço regulatório endereça o tema objeto deste Parecer, inclusive com elementos de *enforcement*.

27. A Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 estabelece a definição de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e replica trechos da legislação sobre Inclusão da Pessoa com Deficiência ao estabelecer igualdade de direitos em relação aos demais passageiros, mas prioridade nos atendimentos em todas as fases da viagem:

Art.1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público.

Art.2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil.

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

(...)

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

28. A principal motivação contida na norma foi a de facilitar o acesso, reduzir barreiras e diminuir a assimetria de informação entre o usuário que necessita de algum tipo de assistência especial para fruição do serviço e os requisitos necessários a fim de que haja plena segurança na execução do transporte.

29. Adicionalmente, assevera-se que há a obrigação de assistência ao PNAE pelo operador aéreo na acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave e na acomodação da bagagem de mão na aeronave, entre outros.

Da responsabilidade do PNAE de informar sua condição à empresa aérea

30. A Resolução nº 280/2013 destacou a existência de responsabilidade concorrente atinente a cada uma das partes envolvidas no processo de comercialização da passagem aérea, uma vez que tanto a empresa aérea deve questionar ao passageiro no ato da contratação do serviço sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado, assim como imputa-se ao PNAE o dever de informar, até o prazo



máximo de 48 ou 72 horas o horário previsto de partida do voo, sobre eventuais necessidades de assistência para sua viagem, de acordo com cada tipo de necessidade. De tal maneira, é inconteste e de fundamental importância que haja esta troca de informação entre o passageiro (PNAE) e a empresa aérea no momento da comercialização da passagem aérea, consoante disposto no art. 9º da Resolução em comento.^[1]

31. O prazo de antecedência mínima de 48 horas do horário previsto de partida do voo, previsto no inciso II, § 1º, do art. 9º da Resolução nº 280, de 2013, para a informação a ser prestada pelo PNAE ao operador aéreo sobre as assistências especiais necessárias, é justificado para que seja assegurada junto ao operador aéreo a garantia de assistência de acordo com a necessidade do PNAE. Ainda é consoante com os termos da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), Circular nº 274 – AT/114/1999, *Access to Air Transport by Persons with Disabilities*, item 8, e do Regulamento (CE) nº 1107/2006, de 05 de julho de 2006 – União Europeia, relativos aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Tal dever já era responsabilidade concorrente do PNAE e do transportador aéreo, consoante os dispositivos da Resolução da ANAC nº 009 de 05 de junho de 2007, que foi substituída pela Resolução ANAC nº 280/2013. O prazo de 72h de antecedência do horário de partida do voo é aplicado no que se refere ao acompanhante, ou à apresentação de documentos médicos (art. 9º, § 1º, II).

32. Ainda no que se refere aos deveres do passageiro, consigna-se que a Resolução ANAC nº 400/2016, aplicável a todos os passageiros e não somente aos PNAE, estabelece requisitos a serem cumpridos para a execução do contrato de transporte, a exemplo do que disposto em seu art. 18.^[2]

Do Formulário de Informações Médicas – MEDIF

33. O Formulário de Informações Médicas – MEDIF resta previsto no art. 10 da Resolução ANAC nº 280/2013.^[3]

34. Vale assinalar que o § 1º do art. 6º da Resolução ANAC nº 280/2013 dispõe que *pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.*

35. Ressalte-se que a utilização do Formulário de Informações Médicas – MEDIF, pela Resolução nº 280, de 2013, não impede o uso do *Frequent Traveller Medical Card - Fremec*. Neste sentido, o “Relatório de Análise das Contribuições referentes à Audiência Pública nº 19/2012, disponível em: <<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2012/19/relatorio.pdf>>, assevera que: *O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foram incorporadas a troca da conjunção “e” por “ou.”*

36. Aduz-se que o art. 10 da Resolução ANAC nº 280/2013 faculta ao operador aéreo a exigência de apresentação do MEDIF (formulário de dados médicos) pelo PNAE, contendo informações sobre as condições de saúde do passageiro, nos casos em que seja justificável, com vistas a permitir a avaliação sobre a possibilidade de transportar aquele passageiro em condições de saúde e de segurança operacional para si e para os demais passageiros.

Das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA)

37. Muito embora o cerne do Parecer seja o embarque de PNAE, tema regulado pela Resolução ANAC nº 280/2013, mister se faz abordar as informações comuns a serem prestadas pelo operador aéreo a todos os passageiros, inclusive PNAE. Neste sentido, aduz-se que este tema está previsto na Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em vigor desde 14 de março de 2017, de acordo com os esclarecimentos subsequentes.

Das informações a serem prestadas pelo transportador



38. O tema é tratado na Resolução ANAC nº 400/2016 a partir da Seção I do Capítulo I, que regulamenta as obrigações prévias à execução do contrato de transporte aéreo, tendo por escopo essencial investir de autonomia o consumidor para que possa fazer suas escolhas de maneira consciente. Por isso, assentou-se sobre os princípios da informação, prevenção e reparação eficaz, postulados no artigo 6º do CDC.

39. Nesse contexto, a ANAC atua para garantir que as principais informações sejam expostas ao consumidor de forma clara durante a oferta e a comercialização, isto é, antes que a passagem seja comprada, nos termos dos arts. 2º, 5º e 6º da Resolução ANAC nº 400/2016.^[4]

Da Lei nº 13.848/2019 – Processo decisório das Agências Reguladoras

40. O processo decisório das agências reguladoras deve observar os ditames da Lei das Agências Reguladoras, Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladora, e que trouxe pontos relevantes que reforçam a autonomia institucional das agências, como no disposto em seu art. 3º^[5].

41. Referida Lei estabelece uma série de **requisitos legais de motivação para a edição e a alteração de atos normativos**, que deverão, entre outros, ser precedidos de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os seus possíveis efeitos (art. 5º e 6º). O art. 7º da Lei em tela estabelece que *o processo de decisão da agência reguladora referente a regulação terá caráter colegiado*.

42. Citada Lei determina, ainda, que, para fins de ampla discussão pública e transparência das decisões, a proposta de ato normativo deverá ser submetida a consulta pública, com duração mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, oportunizando a participação direta dos mais diversos interessados, sem prejuízo de outras formas de participação social (arts. 9º e 11).

43. Nas propostas de edição de ato normativo que possam causar impactos regulatórios significativos para a sociedade, estes estarão suscetíveis, ainda, à análise e às considerações de outros órgãos da administração pública, a exemplo do que dispõe o § 7º do art. 9º da Lei das Agências Reguladoras.^[6]

44. Cumpre reforçar a promoção da concorrência dos mercados regulados, estimulando a atuação de maneira cooperativa, conforme a seguir:

Art. 25. Com vistas à promoção da concorrência e à eficácia na implementação da legislação de defesa da concorrência nos mercados regulados, as agências reguladoras e os órgãos de defesa da concorrência devem atuar em estreita cooperação, privilegiando a troca de experiências.

Art. 26. No exercício de suas atribuições, incumbe às agências reguladoras monitorar e acompanhar as práticas de mercado dos agentes dos setores regulados, de forma a auxiliar os órgãos de defesa da concorrência na observância do cumprimento da legislação de defesa da concorrência, nos termos da Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011 (Lei de Defesa da Concorrência).

(...)

Art. 27. Quando a agência reguladora, no exercício de suas atribuições, tomar conhecimento de fato que possa configurar infração à ordem econômica, deverá comunicá-lo imediatamente aos órgãos de defesa da concorrência para que esses adotem as providências cabíveis.

45. Portanto, qualquer fato verificado pela Agência que demonstre violação à ordem econômica será levado ao conhecimento do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), órgão competente.

Do processo regulatório da ANAC

46. Mais precisamente, o normativo interno desta Agência – a Instrução Normativa (IN) nº 154, de 20/03/2020, estabelece as diretrizes e os procedimentos para o processo regulatório e a melhoria contínua da qualidade regulatória, tendo substituído a Instrução Normativa nº 107, de 21/10/2016.

47. A IN nº 154/2020, dispõe, em seu art. 8º, sobre o Processo Regulatório, cabendo mencionar que o art. 10 estabelece que as unidades organizacionais manterão constante análise crítica do ambiente



regulado e dos instrumentos regulatórios vigentes em suas esferas de atribuição, de forma a identificar problemas e oportunidades de melhoria, senão veja-se:

CAPÍTULO III

DO PROCESSO REGULATÓRIO

Art. 8º O processo regulatório se inicia com a seleção de um problema regulatório aparente a ser analisado e a definição, pela unidade organizacional responsável, do escopo, e do cronograma de realização da Análise de Impacto Regulatório - AIR, ressalvadas as hipóteses dos arts. 20 e 21 desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Os processos relativos a isenções e níveis equivalentes de segurança se iniciam por demanda dos agentes regulados interessados e seguem o disposto no Capítulo V desta Instrução Normativa.

(...)

Art. 10. As unidades organizacionais manterão constante análise crítica do ambiente regulado e dos instrumentos regulatórios vigentes em suas esferas de atribuição, de forma a identificar problemas e oportunidades de melhoria, observado o disposto no Capítulo IV desta Instrução Normativa.

48. Outro mecanismo adotado pela ANAC para aprimorar a qualidade da regulação de sua competência que merece destaque é a Agenda Regulatória, instrumento de planejamento regulatório que objetiva promover a transparência e a previsibilidade da atuação regulatória da ANAC por meio da indicação formal dos temas que demandarão atuação prioritária no processo regulatório em um determinado período. Foi originalmente instituída por meio da Instrução Normativa nº 74, de 3 de setembro de 2013, com o objetivo de direcionar o desenvolvimento e a atualização das normas do setor de forma transparente, com participação da sociedade, a Agenda Regulatória contém os temas prioritários para a atuação da ANAC.

49. Atualmente, em observância à Instrução Normativa nº 154, de 20/03/2020, tem-se que a Agenda Regulatória é instrumento de planejamento regulatório que objetiva promover a transparência e a previsibilidade da atuação regulatória da ANAC por meio da indicação formal dos temas que demandarão atuação prioritária no processo regulatório em um determinado período e que o processo regulatório deve ser conduzido basicamente sob as etapas descritas a seguir:

- **Análise de Impacto Regulatório – AIR**, que é o processo sistemático de análise baseado em evidências que busca avaliar, a partir da definição de um problema regulatório, os possíveis impactos das opções de ação disponíveis para o alcance dos objetivos pretendidos, tendo como finalidade orientar e subsidiar a tomada de decisão;
- **Desenvolvimento da Proposta**, que envolve minuta de ato normativo, justificativas, planejamento das ações de implementação das medidas regulatórias, minuta de Compêndio de Elementos de Fiscalização, quando for o caso, e minuta de aviso de consulta pública ou justificativa para a sua não realização;
- **Participação Social**, por meio de Consulta Setorial, Consulta Pública e/ou Audiência Pública e análise das contribuições ;
- **Deliberação Final da Diretoria Colegiada**.

50. Importante destacar que um processo normativo robusto tem duração aproximada de 2 anos até a sua conclusão, já que envolve diversas etapas, conforme indicado acima, inclusive contando com a participação social e do setor regulado.

51. Assinala-se, portanto, que os atos normativos editados pela Agência deverão ser precedidos de estudos prévios, os quais delimitarão o problema, possíveis soluções e respectivos impactos, indicando, ao final, a necessidade ou não de regulamentação da matéria, nos termos da Lei das Agências Reguladoras e das Diretrizes para Qualidade Regulatória da ANAC, consubstanciadas na Portaria ANAC nº 3.092/2017 e ilustradas no documento: anexo-i-diretrizes-para-a-qualidade-regulatoria-da-anac. A página: Melhoria da Qualidade Regulatória — Português (Brasil) (www.gov.br) trata dessas diretrizes.

52. Tais diretrizes formalizam quais os caminhos devem ser trilhados pelo corpo de servidores da ANAC para alcançar objetivos que promovem o desenvolvimento de uma aviação segura e de excelência. As diretrizes apresentadas no documento observam a natureza da regulação da Agência, que é dependente da temática regulada (regulação técnica: *safety*, *security* e regulação econômica: de aeroportos e de acompanhamento de mercado), e contemplam inclusive, estas diferentes naturezas da regulação e tipos de atividade, acompanhadas pelo Enunciado da Diretriz a ser observada, pelos Objetivos Específicos almejados e pelas Estratégias para alcance da Diretriz.



53. No que tange à regulamentação, por exemplo, uma das diretrizes é "A ANAC deve realizar a adequada intervenção regulatória quando necessária, mantendo sua estrutura normativa compreensível e atualizada", cujos objetivos específicos visam "Garantir que os custos associados à intervenção regulatória sejam justificáveis perante os benefícios gerados" e "Promover a contínua melhoria da ação regulatória da Agência, por meio da avaliação da efetividade das intervenções realizadas." Esta Diretriz possui dez estratégias, entre as quais vale mencionar "Promover a coerência entre os regulamentos da ANAC, os normativos dos demais entes e órgãos públicos e a legislação nacional, evitando a redundância ou o conflito normativo."

54. No que se refere à regulação econômica a ANAC deve modelar seu arcabouço econômico-regulatório para promover a concorrência, a fim de ampliar a oferta de serviços do setor. Neste sentido, é importante mencionar que a criação de regras não necessariamente é a solução mais eficiente, conforme se depreende das estratégias da ANAC para esta dimensão de regulação, transcritas a seguir:

1. Adotar as melhores práticas de regulação por incentivos e incorporá-las gradativamente, harmonizadas às orientações da Organização de Aviação Civil Internacional e respeitando as especificidades do mercado brasileiro.
2. Reduzir eventuais barreiras à entrada de empresas nos mercados de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária.
3. Realizar o devido acompanhamento do mercado para identificar possíveis distorções que indiquem necessidade de atuação ou desregulamentação por parte da Agência ou dos órgãos antitruste.

55. Dadas as características do setor de aviação civil, indutor do desenvolvimento tecnológico, pautado em conhecimentos especializados, e também caracterizado por investimentos vultosos e com longo prazo de maturação – como, por exemplo, os investimentos no desenvolvimento e fabricação de aeronaves, na formação de profissionais e na expansão da infraestrutura aeroportuária – o ambiente regulatório setorial, além de apresentar regras adequadamente estruturadas, deve ser caracterizado pela atuação razoável e proporcional regulador sob pena de gerar insegurança jurídica aos entes regulados e, em última instância, desestímulo aos investimentos e ao desenvolvimento da própria aviação e da economia como um todo.

56. Por isso outra diretriz para a qualidade regulatória (Ambiente Regulatório) dispõe que a ANAC deve desenvolver um ambiente regulatório estável e sustentável. Os objetivos específicos e algumas das estratégias desta diretriz são apresentados abaixo:

Objetivos Específicos

Promover um ambiente regulatório que possibilite a segurança jurídica para a construção de planos de negócio dos diversos segmentos do setor de transporte aéreo brasileiro. Estabelecer um modelo regulatório que permita a sustentabilidade das bases econômicas, sociais e ambientais do setor.

Estratégias

4. Estabelecer instrumentos de ação regulatória que sejam coerentes com o grau de intervenção necessária, que não gerem empecilhos à evolução tecnológica do setor e que, respeitados os limites aceitáveis de risco, considerem as peculiaridades dos diversos entes regulados e minimizem as distorções concorrenciais.

(...)

6. Estabelecer um arcabouço regulatório, composto de regulamentações e orientações aos entes regulados, atualizado e claro, que contemple os Tratados Internacionais reconhecidos pelo Estado Brasileiro, com o propósito de garantir a integração do sistema de aviação civil brasileiro ao sistema internacional, sempre considerando a adequada e plausível aplicabilidade na conjuntura nacional.

57. Do exposto, afere-se que as agências utilizam instrumentos de qualidade regulatória em seus processos decisórios, realizando Análise de Impacto Regulatório (AIR), Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) e audiência pública contando com a participação social, de forma a se identificar problemas regulatórios e oportunidades de melhoria. Além disso, são observadas as melhores práticas regulatórias nacionais e internacionais e as referências bibliográficas sobre teoria de regulação.

Das atividades de regulação e de fiscalização realizadas pela Agência Reguladora

58. A ANAC, no exercício de suas competências, tem seus processos e atividades estruturados em macroprocessos, quais sejam: (i) gerir o arcabouço regulatório e promover o acesso a mercados



internacionais; (ii) permitira atuação no setor de aviação civil; (iii) acompanhar a execução dos contratos de concessão de infraestrutura aeroportuária; (iv) zelar pelo cumprimento dos regulamentos que disciplinam a atuação no setor de aviação civil; (v) monitorar informações sobre o setor de aviação civil; (vi) gerir pessoas; (vii) desenvolver a estratégia e a capacidade institucional; (viii) gerenciar relações institucionais internas e externas; (ix) gerir informação e tecnologia; (x) administrar orçamento, finanças e logística.

59. Ainda, um dos objetivos estratégicos da Agência, definidos no Plano Estratégico 2020-2026 da ANAC, instrumento que norteia suas ações de médio e longo prazo, é promover um ambiente regulatório favorável ao desenvolvimento e à inovação tecnológica do setor, alinhada à garantia da segurança da aviação civil. Para tanto, é primordial valer-se de uma regulação efetiva, capaz de responder tempestivamente às mudanças e inovações do mercado. Isto se reflete na necessidade de monitorar o estoque regulatório, fortalecer a Análise de Impacto Regulatório (AIR), ampliar a participação social e mensurar o impacto de suas regulações. Significa, portanto, construir um modelo de regulação responsiva e inteligente, sem barreiras e intervenções desnecessárias ao desenvolvimento e à competitividade.

Da educação para o consumidor dos serviços de transporte aéreo

60. No que diz respeito à educação para o consumo, a ANAC disponibiliza em seus canais de atendimento em comunicação diversas informações sobre as regras do transporte aéreo, os direitos e deveres do passageiro (www.gov.br/anac/passageiros) e o Consumidor.gov.br. Consistem na página Passageiros do portal da Agência Reguladora na internet (www.gov.br/anac/passageiros), da página Passageiro Digital especialmente desenvolvida para dispositivos móveis, das Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>), do Fale com a ANAC (https://www.gov.br/anac/pt-br/canal_atendimento/fale-com-a-anac) e dos totens de autoatendimento aos passageiros nos aeroportos.

61. Ainda, a autoridade de aviação civil disponibiliza informações orientações específicas aos usuários do transporte aéreo aplicáveis durante a pandemia de Covid-19, por meio de página dedicada ao assunto e acessível pelo endereço eletrônico: [https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/coronavirus/passageiros covid](https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/coronavirus/passageiros-covid).

IV. ANÁLISE

62. Trata-se do Ofício nº 202/2022 (6758889), de 28/01/2021, por meio do qual o Ministério Público Federal no estado de São Paulo (MPF/SP) solicita que a ANAC que *sejam informadas quais providências foram adotadas com vistas à fiscalização do cumprimento dos termos da Resolução nº 280/2013, bem como seja apresentado o relatório das últimas diligências efetuadas para tanto*.

63. O Ofício do *Parquet Federal* traz cópia da Manifestação 20210100215, de 06/12/2021, a qual menciona que a Resolução ANAC nº 280/2013 e a Lei nº 13.146/2015 são descumpridas pelas empresas aéreas, consoante trecho da Descrição abaixo transcrito:

O mesmo adquiriu passagem com a mesma e, embora tenha, segundo o art. 31, inciso II direito a: "assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução", NÃO PODE TER TAIS ASSENTOS na parte dianteira porque as fileiras iniciais das aeronaves foram "transformadas" TODAS em "classe" especial e nosso direito foi mitigado a favor do lucro das empresas. Assim, para que o mesmo possa sentar nos assentos 1C ou 2C que lhe são mais convenientes devido à monoparesia em sua perna direita, ou este PAGA ou deve ser comprimido nos assentos finais da aeronave onde os assentos dos comissários são mais cômodos do que as fileiras finais das aeronaves brasileiras. Embora sempre sejam encaminhadas reclamações sobre este tema, as empresas aéreas simplesmente ignoram tal desrespeito porque lhes convém apinhar deficientes, crianças desacompanhadas, idosos, gestantes e outros passageiros com necessidades especiais em qualquer lugar da aeronave do que respeitar o mínimo da dignidade de seres humanos.

64. Para melhor compreensão sobre a regulação e fiscalização específica sobre o tema trazido pelo MPF/SP, bem como sobre a prática do mercado doméstico e internacional, apresentam-se os tópicos subsequentes.



Da designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo para cadeirantes

65. A Resolução ANAC nº 280/2013 contém uma CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL, conforme versa seu o Anexo I. Neste sentido, no que se refere à cadeira de rodas, cumpre transcrever a classificação e codificação pertinente:

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada

66. Quanto às assistências do tipo WCHR, WCHS ou WCHC há a necessidade de designação de assentos e mecanismos de contenção pelo operador aéreo, consoante dispõe a Resolução ANAC em comento:

Seção V

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

(...)

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada **devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.**

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave. (grifado).

67. O Anexo II à Resolução ANAC nº 280/2013, que dispõe sobre a Configuração de Aeronaves, também é expresso quanto à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas:

1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à **localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.**

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel; e

b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2. **Os operadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao**



cumprimento de qualquer requisito emitido pela ANAC que abarque aspectos de segurança de cabine.

1.3. Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

1.4. Os operadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os operadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, os mesmos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese o operador é requerido a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

1.5. Os operadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos operadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelo operador. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

68. Como visto, a Resolução nº 280/2013 se preocupou com o veículo destinado ao transporte aéreo, ao especificar, no seu ANEXO II, a configuração das Aeronaves no que diz respeito à adequação em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT. Destaque-se, em especial, a localização preferencial, assentos com braços móveis, cadeiras de rodas de bordo, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Ou seja, quando houve a necessidade de regulação sobre localização preferencial e prioridades, a Agência tratou de normatizar a questão.

69. Nessa toada, do Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280 ([relatorio.pdf \(anac.gov.br\)](#)), elaborado durante o procedimento de construção da referida Resolução, verifica-se que existem especificidades concernentes aos diferentes PNAE abarcados pela Resolução em questão:

A esse respeito destaca-se que **o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE.** Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento. (grifado).

70. Ainda com relação ao Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280 ([relatorio.pdf \(anac.gov.br\)](#)), afere-se que são observados os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI). Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a Resolução se pautou em normas da ABNT e as aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo, conforme se transcreve:

Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução. **Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma**



a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

(...)

Destaca-se que as aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

Da oferta de marcação prévia do assento como serviço acessório

71. A oferta e a cobrança por serviços acessórios no transporte aéreo (*unbundling*) resta melhor explicada na NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS (5517924) e na NOTA TÉCNICA Nº 3/2018/GEAC/SAS (5520523) em anexo a este Parecer. Todavia, também se apresentam os seguintes esclarecimentos.

72. O processo de aquisição de compra de passagem aérea ou, simplesmente, comercialização, pode variar de empresa para empresa, em se tratando de seus diferentes estágios e das tecnologias envolvidas. Além disso, o que se observa, em geral, é que esse processo também é impactado pelas diferentes estratégias de negócios adotadas por cada uma das empresas concorrentes no mercado, ainda mais em um setor altamente competitivo e de margens de rentabilidade apertadas.

73. Nesse contexto, cada empresa possui liberdade para elaborar suas próprias estratégias de comercialização de produtos e serviços para obter melhores resultados em seu mercado de atuação atendidos os preceitos constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência. De maneira geral, as empresas estão atentas aos chamados fatores mercadológicos que dizem respeito ao que está acontecendo no campo dos negócios, aqui entendido como o ambiente formado pelos fornecedores, concorrentes, lançamentos de novos produtos, novas tecnologias, propaganda, enfim, tudo que pode influenciar o seu negócio. Ademais, em um mercado como o de transporte aéreo, no qual a tendência mundial entre as empresas aéreas é diferenciarem-se entre si por meio da oferta de produtos e serviços que atraiam a atenção dos consumidores, é aceitável e plausível que estejam atentas aos novos modelos de estratégias de comercialização e saibam agregar valor à essa respectiva oferta de produtos e serviços.

74. Do ponto de vista legal, novamente remetendo-se à Resolução ANAC nº 400/2016, esta prevê de forma clara, em seu art. 5º, que, durante a comercialização da passagem, o transportador deverá prestar informações sobre valor total da passagem aérea; as regras de não apresentação para o embarque (*no-show*); remarcação e reembolso, com suas eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e regras e valores do transporte de bagagem. **O ordenamento jurídico brasileiro jamais regulamentou, no âmbito legal ou infralegal, a marcação de assento, com exceção no caso dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que precisam ser alocados em assentos especiais, conforme a sua carência, de acordo com o que já explicado.**

75. A marcação de assento sempre foi entendida como serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do *check-in* presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros.

76. Vale ressaltar que isso não afasta o direito do passageiro ao assento no voo, enquanto elemento fundamental do serviço. Por razões de segurança da aviação civil, todos os passageiros devem viajar sentados. Assim, é devido ao passageiro, como item do serviço básico oferecido, a designação de um assento, já incluído no preço da passagem. Nenhum passageiro é obrigado a pagar para ter o assento, mas caso queira escolher o local, então se configura um serviço que pode ser comercializado pela transportadora.



77. Assim, dada a liberdade de contratar, fica a cargo do usuário do serviço de transporte aéreo de passageiros sopesar a compra de um produto ou serviço diferenciado mediante o pagamento de adicional pela aquisição de um assento com características específicas para que lhe seja garantida a localização de sua predileção dentro da aeronave. Não há ilicitude na política dos operadores que fixam valor adicional para a escolha de um assento determinado, uma vez que muitos passageiros querem garantir por meio de pagamento antecipado a ocupação de determinado assento, por exemplo aqueles com maior distância entre as fileiras ou maior reclinção das poltronas. A diferenciação está justamente no fato de determinados assentos serem em quantidade limitada (com mais espaço, por estarem localizados nas saídas de emergência) ou únicos (uma localização única, por exemplo, a propiciar facilidade ao embarque/desembarque) e serem, devido às suas características, subjetivamente valorizados.

78. Cada assento dentro da aeronave possui características únicas, quer pela localização e/ou espaço, e suscetíveis a torná-lo um escasso bem de maior conforto. Sendo um bem escasso, existem várias maneiras para sua alocação. Uma delas é a ordem de chegada, de forma que quem chegasse primeiro adquiriria o direito de usufruto. Esse era o modo pelo qual se alocavam os assentos, ou seja, o primeiro que chegasse no balcão de *check-in* adquiriria, e.g., o direito de tomar para si a externalidade positiva gerada pelos assentos localizados nas saídas de emergência.

79. Outra opção, tipicamente mais eficiente, é a determinação de preços. Esta opção é inclusive, recorrente em vários setores econômicos, tal qual o imobiliário. Em um mesmo edifício, os apartamentos de frente ao mar são mais caros do que aqueles que não têm essa vista, pois a vista para o mar é um "privilégio" (agrega valor ao bem). Logo, é razoável que quem queira tê-la, pague mais por isso. A possibilidade de "venda da marcação antecipada de assentos" nada mais é que uma maneira de precificar a existência de assentos diferenciados dentro da aeronave, onerando somente os beneficiários ocupantes destes assentos. Diz-se beneficiário, pois o usuário tanto vê a ocupação de determinado assento como valor agregado, que se dispõe a pagar custo adicional que o garanta.

80. Em relação ao transporte aéreo, ocorre algo similar. Uma pessoa pode não estar disposta a pagar custo adicional para obter determinado assento diferenciado. A cobrança pela marcação antecipada de assento não é imprescindível à viagem, pois estarão disponíveis em momento oportuno assentos não preferenciais para marcação antecipada, ditos assentos comuns, lembrando que a existência ou não de um assento diferenciado não impede a prestação do serviço. Por outro lado, outra pessoa pode estar disposta a pagar custo adicional para ocupar um assento diferenciado, o que leva a uma situação mais eficiente do ponto de vista econômico, isto é, o que não estava disposto a pagar a mais pelo conforto trazido pelo assento diferenciado não o fez e ficou com o assento comum (mais barato), e o que estava disposto a arcar com o custo em troca do "privilégio" pagou e ficou com o assento de sua predileção. Proibir essas possibilidades tende a impor um mecanismo de subsídio implícito entre esses tipos de passageiros.

81. No caso, tendo em vista a liberdade tarifária já tratada (repise-se, inclusive, estabelecida em lei) provavelmente todos os assentos teriam seus preços elevados em montante suficiente para compensar a perda da receita adicional decorrente da "venda de marcação antecipada de assento", de modo que tanto os passageiros dispostos quanto aqueles não dispostos a pagar o custo maior para usufruto do conforto maior propiciado pelos assentos diferenciados arcariam igual pelo uso dos assentos de forma não diferenciada, ou seja, uns pagariam pelo conforto de outros. Trata-se pois de uma situação pior, do ponto de vista do consumidor, que de um lado terá maior dispêndio, independente de sua predisposição de pagar por uma marcação antecipada (e consequente garantia de assento de sua predileção) e por outro obsta que propensos a pagar pelo assento de sua predileção o façam.

82. Logo, a despeito do direito da cobrança pela marcação prévia de assentos, salienta-se que, a partir da aquisição da passagem, todo passageiro tem um assento assegurado no voo, o qual poderá ser marcado aleatoriamente ou por livre ocupação, após todos os assentos previamente marcados estarem ocupados, conforme orientação da empresa.

83. Por fim, no que tange à cobrança adicional por parte das empresas aéreas para marcação antecipada de assentos, vale consignar que o Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor – DPDC/SENACON/MJ, por meio da Nota Técnica n.º 3/2019/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, concluiu que *o fato das empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.*



Da prática adotada no mercado de transporte aéreo no Brasil

84. Além das diversas informações e orientações ao passageiro que têm sido disponibilizadas no portal da ANAC na internet, que busca constantemente manter ações de educação para o consumo, subsidiando e empoderando o consumidor para que o mesmo possa exercer o seu direito de escolha da melhor forma possível, outras informações podem ser verificadas nos sítios eletrônicos das principais empresas aéreas, onde são apresentadas algumas recomendações a seus clientes sobre cadeiras de rodas, conforme os exemplos abaixo:

• GOL:

[Acessibilidade | GOL Linhas Aéreas \(voegol.com.br\)](https://voegol.com.br/acessibilidade/)

• LATAM:

[Necessidades especiais \(latam.com\)](https://latam.com/necessidades-especiais/)

• AZUL:

[Cadeira de Rodas / Carrinho de Bebê \(voeazul.com.br\)](https://voeazul.com.br/cadeira-de-rodas-carrinho-de-bebe/)

• TAP:

[Cadeiras de Rodas - Assistência e condições | TAP Air Portugal \(flytap.com\)](https://flytap.com/cadeiras-de-rodas-assistencia-e-condicoes/)

• AMERICAN:

[Assistência especial – Informações de viagem – American Airlines \(aa.com.br\)](https://aa.com.br/assistencia-especial-informacoes-de-viagem-american-airlines/)

Da prática internacional referente a assentos especiais

85. Como membro da OACI, o Brasil segue práticas e padrões sobre os diversos assuntos que compõem a aviação civil, a maior parte deles com o objetivo de estabelecer níveis mínimos de segurança. Isto também se aplica aos assentos especiais, junto ao corredor, na dianteira e traseira e próximo às saídas, destinados a PNAE.

86. Dessa forma, a regulação brasileira está equiparada aos mercados internacionais, observando, entretanto, os pressupostos do regime de liberdade tarifária e da oferta de voos vigente no nosso país.

87. Aduz-se que em outros mercados, a exemplo dos Estados Unidos, país com a aviação mais ampla do planeta, a regulação posta no *Part 382 - Nondiscrimination on The Basis of Disability In Air Travel* dispõe que um passageiro que necessita de cadeira de rodas de bordo deve ser acomodado num assento de corredor dotado de descanso de braço móvel, conforme segue:

§ 382.81 For which passengers must carriers make seating accommodations?

As a carrier, you must provide the following seating accommodations to the following passengers on request, if the passenger self-identifies to you as having a disability specified in this section and the type of seating accommodation in question exists on the particular aircraft. Once the passenger self-identifies to you, you must ensure that the information is recorded and properly transmitted to personnel responsible for providing the accommodation.

(a) **For a passenger who uses an aisle chair to access the aircraft and who cannot readily transfer over a fixed aisle armrest, you must provide a seat in a row with a movable aisle armrest. You must ensure that your personnel are trained in the location and proper use of movable aisle armrests, including appropriate transfer techniques. You must ensure that aisle seats with movable armrests are clearly identifiable.**

88. Já a regulação da União Européia, consubstanciada no Regulamento (CE) nº 1107/2006, do Parlamento Europeu, que estabelece direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, em seu anexo II, que complementa as obrigações a serem prestadas pelos transportadores, prevê o que segue:

"Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efectue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante pedido



e segundo as prescrições de segurança e a disponibilidade." (transcrição da versão em português europeu do referido Regulamento)

Da fiscalização da Agência referente à Resolução ANAC nº 280/2013

Da Regulação Responsiva e da *Smart Regulation*

89. Na oportunidade, destaca-se que a atuação da Agência é baseada nos princípios de *Smart Regulation*, que guarda importante respaldo na literatura^[7], e que estão consubstanciados, na Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da Agência, resultado do projeto prioritário de *Enforcement*, que estabeleceu providências administrativas preventivas e sancionatórias e procurou estimular o diálogo entre regulador e regulado, na busca de melhores resultados para a sociedade.

90. Nesse sentido, em agosto de 2020, a ANAC lançou um Projeto Prioritário de Regulação Responsiva com o objetivo de tornar o modelo de regulação adotado pela ANAC mais responsivo e menos prescritivo, se torne mais efetiva, de maneira que os resultados para o ambiente para o regulado e para a sociedade sejam otimizados. A iniciativa está alinhada ao Plano Estratégico 2020-2026, que orienta que a Agência deve construir um modelo de regulação responsivo e inteligente. O *hotsite*: [Regulação Responsiva — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/regulacao-responsiva) contém mais informações sobre o Projeto Prioritário.

91. Diante desse panorama, além do seu objetivo correicional estabelecido na Resolução ANAC nº 472/2018, o processo de fiscalização também aplica o princípio do Estado Orientador, que prevê o dever de o Estado orientar o regulado para induzir a conduta esperada e assim prevenir infrações às normas e a correção célere de eventuais falhas na prestação de serviços. Caso a empresa não responda positivamente a esta primeira abordagem, estará sujeita à imposição gradativa de medidas preventivas e sancionatórias, visando o seu retorno à conformidade.

Do monitoramento em âmbito coletivo das reclamações na plataforma Consumidor.gov.br

92. O Consumidor.gov.br é um serviço público monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Cidadania, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça e Agências Reguladoras. Diversas instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor já constam cadastradas como órgãos gestores e de monitoramento da plataforma.

93. A ANAC foi a primeira agência reguladora federal a aderir ao Consumidor.gov.br, por meio do Acordo de Cooperação Técnica firmado em dezembro de 2016 com a Secretaria Nacional do Consumidor, que é responsável pela gestão da plataforma.

94. Até dezembro de 2018, as empresas aéreas que já haviam aderido a esse sistema alternativo de resolução de conflitos de consumo respondiam por mais 90% da quantidade de passageiros transportados em voos domésticos e internacionais no Brasil.

95. Posteriormente, a plataforma foi adotada como único sistema eletrônico oficial de atendimento para o registro e a tratativa das reclamações de usuários sobre a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros, com base no artigo 39 da Resolução nº 400/2016 e na Instrução Normativa nº 134/2019 da Agência. Assim, desde 1º de abril de 2019 todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar ativas no Consumidor.gov.br e a responder as reclamações dos usuários dos serviços no prazo de dez dias.

96. As reclamações registradas pelos passageiros do transporte aéreo no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo para subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução nº 280/2013).

97. Como parte desse trabalho de monitoramento, periodicamente são publicados boletins, tendo por objetivo dar transparência acerca dos mais significantes itens de reclamação registrados no sistema Consumidor.gov.br e do desempenho das empresas aéreas na solução das reclamações, visando a promoção da concorrência e da melhoria do serviços regulados. Desta forma, disponibilizam-se aos consumidores informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo. Os boletins estão disponíveis no portal da ANAC na internet e apresentam, por exemplo, o número de reclamações por

grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, os índices de solução e de satisfação, o tempo médio de resposta, etc.

98. Em 2019, mais de 7 a cada 10 reclamações foram resolvidas segundo a avaliação do consumidor de transporte aéreo em um tempo médio de 6 dias. Em 2020 o índice de solução foi de 73% e o tempo médio de resposta foi de 4,4 dias, consoante publicado no boletim referente a este período. Mais recentemente, no 3º trimestre de 2021, o índice de solução das empresas de transporte aéreo na plataforma foi de 7,6 cada 10 reclamações registradas, segundo a avaliação dos próprios consumidores, e o tempo médio de resposta na plataforma foi de aproximadamente 5 dias. O detalhamento dos indicadores de desempenho por empresa aérea está disponibilizado nos Boletins publicados.

99. A publicação dos Boletins do Consumidor.gov.br e a educação para o consumo promovem a concorrência entre as companhias aéreas e, conseqüentemente, a inovação e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Constituem-se, ainda, em verdadeiro empoderamento do consumidor dos serviços de transporte aéreo no Brasil, consoante as mais avançadas práticas regulatórias já verificadas nos países com aviação mais desenvolvida e também em outras atividades econômicas em território nacional, assim como observam os *Core Principles on Consumer Protection* emanados pela *International Civil Aviation Organization (ICAO)* da *United Nations (UN)* e as diretrizes da conhecida Lei Geral das Agências Reguladoras, de que dispõe a Lei nº 13.848, de 25/06/2019, e da Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, de que dispõe a Lei nº 13.874, de 20/09/2020.

100. Caso o passageiro entenda que teve algum direito não observado, recomenda-se procurar o atendimento da empresa aérea para a resolução do seu problema, que pode ser realizado através dos seus canais próprios telefônico, presencial no aeroporto ou eletrônico. Caso o passageiro não fique satisfeito com a solução, sugere-se que registre uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br.

101. Os indicadores apurados a partir desse monitoramento resultam em uma quantidade de reclamações substancialmente reduzida sobre a alocação de pessoas com deficiência a bordo da aeronave. Não obstante, a ANAC continua monitorando em âmbito coletivo as reclamações registradas em face das empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br e endereçando as ações de regulação responsiva cabíveis, em conformidade com a mencionada regulação vigente e com os procedimentos próprios de fiscalização da Agência Reguladora.

102. Destarte, a Agência alerta que intervenções desnecessárias e indevidas do Estado na atividade econômica apresentam potencial risco de introduzir distorções, ineficiências e custos até então inexistentes, inclusive com alcance global, que, em última análise, seriam revertidos em desfavor da própria sociedade e dos consumidores dos serviços. Esta situação é amplamente conhecida na literatura como Falha de Governo.

V. CONCLUSÃO

103. Em face de todo o exposto, esses são os subsídios para a manifestação da ANAC referente ao Ofício nº 202/2022 (6758889), de 28/01/2021, do Ministério Público Federal no estado de São Paulo (MPF/SP).

104. Com efeito, tem-se que inexistente lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência.

105. Igualmente, não há dispositivo que obrigue a disponibilização de determinados assentos da aeronave para comercialização ou que proíba a indisponibilidade de assentos para comercialização. Isso porque a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência. Não cabe, portanto, ao Estado intervir, sob risco de prejudicar a concorrência, produzir distorções e ineficiências no mercado até então inexistentes e, ainda, custos adicionais, o que pode onerar o preço das passagens e, conseqüentemente, prejudicar o consumidor.

106. Não obstante, resgate-se que a Resolução ANAC nº 280/2013 (a exemplo dos arts. 14, 33 e 34 e Anexos I e II) preconiza que a companhia aérea deve prover o atendimento prioritário no embarque e a assistência ao PNAE durante todas as fases da viagem, assim como alocá-lo a bordo da aeronave em



assentos com determinadas características e localização (não necessariamente nas primeiras fileiras), a depender do tipo de necessidade especial do passageiro.

107. No que diz respeito à marcação prévia de assentos, no contexto do regime de liberdade tarifária do ambiente de livre concorrência a que está submetido o transporte aéreo no Brasil (arts. 48 e 49 da Lei nº 11.182/2005 e art. 174 da Lei nº 7.565/1986), caracteriza-se como um serviço opcional que pode ser ofertado gratuitamente ou mediante remuneração para a escolha ativa dos consumidores (regra *opt-in*), conforme as suas diferentes preferências e disposição de pagamento. Não se confunde, portanto, com a obrigação de empresa de transporte aéreo alocar o PNAE a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização a depender da sua necessidade especial, cujo intuito é prover a sua acessibilidade.

108. Por sua vez, a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo, de que dispõe a Resolução ANAC nº 400/2016, e dos procedimentos acessibilidade de PNAE, de que dispõe a Resolução ANAC nº 280/2013, é realizada sob a ótica dos fundamentos de *Smart Regulation* e de Regulação Responsiva. Tais fundamentos foram aplicados no processo regulatório da Resolução ANAC nº 472, de 06/06/2018, que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da Agência. A norma é resultado do projeto prioritário de *Enforcement*, que estabeleceu providências administrativas preventivas e sancionatórias e procurou estimular o diálogo entre regulador e regulado, na busca de melhores resultados para a sociedade.

109. Uma das ações levadas a cabo pela Agência, no que tange à *Smart Regulation*, refere-se ao monitoramento em âmbito coletivo das reclamações de passageiros registradas em face das operadoras aéreas na plataforma Consumidor.gov.br, que subsidia os processos de regulação e de fiscalização de competência da ANAC. Os indicadores apurados a partir desse monitoramento resultam em uma quantidade de reclamações substancialmente reduzida sobre a alocação de pessoas com deficiência a bordo da aeronave.

110. É o parecer. Submeto à apreciação do Gerente de Regulação das Relações de Consumo.

Andréa Aiolfi

Especialista em Regulação de Aviação Civil

De acordo. Encaminhe-se ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS).

Yuri César Cherman

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

VI. NOTAS DE FIM

[1] Resolução ANAC nº 280/2013

Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I – no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II – com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III – com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

[2] Resolução ANAC nº 400/2016

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

[3] Resolução ANAC nº 280/2013

Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou



III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

[4] Resolução ANAC nº 400/2016

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

(...)

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - horário e data do voo, se houver;

III - procedimento e horário de embarque;

IV - produtos e serviços adquiridos; e

V - prazo de validade da passagem aérea.

[5] Lei nº 13.848/2019

Art. 6º A natureza especial conferida à agência reguladora é caracterizada pela **ausência de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira** e pela investidura a termo de seus dirigentes e estabilidade durante os mandatos, bem como pelas demais disposições constantes desta Lei ou de leis específicas voltadas à sua implementação. (grifado)

[6] Lei nº 13.848/2019

Art. 9º (...)

(...)

§ 7º **Compete ao órgão responsável no Ministério da Economia opinar, quando considerar pertinente, sobre os impactos regulatórios de minutas e propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados submetidas a consulta pública pela agência reguladora.** (grifado).

[7] Cf. BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. Understanding Regulation. OxfordUniversityPress 2011; J A Sigler and JE Murphy, Interactive Corporate Compliance: An alternative to regulatory compulsion (1989), Quorum Books, New York; I Ayres and JBraithwaite, Responsive Regulation(1992)Oxford University Press, UK. Peter Van Gossum, Bas Arts, Kris Verheyen, “Smart regulation”: Can policy instrument design solve forest policy aims of expansion and sustainability in Flanders and the Netherlands?, In Forest Policy and Economics, Volume 16, 2012, Pages 23-34, ISSN 1389-9341, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2009.08.010>(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389934109000926>); entre outros.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Aiolfi, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 11/03/2022, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Yuri César Cherman, Gerente de Regulação das Relações de Consumo**, em 11/03/2022, às 15:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6768844** e o código CRC **758632D6**.



Doc.15- Sentença da 6ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro/RJ

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



Fls.

Processo: 0131286-11.2014.8.19.0001

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Pagamento
Autor: AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Réu: TAM LINHAS AEREAS S A
Réu: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S A
Réu: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S A

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz
Maria Cristina de Brito Lima

Em 29/02/2016

Sentença

Trata-se de ação civil pública, com pedido de tutela antecipada, proposta por AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PROCON - RJ em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., nos termos da petição inicial de fls. 02/31, acompanhada de documentos de fls. 32/143.

Alega a Autora que as Rés cobram taxas extras, as quais variam entre R\$ 30 (trinta reais) a R\$ 329 (trezentos e vinte e nove reais), pela reserva dos assentos mais espaçosos das aeronaves ("assentos conforto"), localizados nas primeiras fileiras dos aviões ou ao lado da saída de emergência.

Todavia, a aludida cobrança violaria a norma consumerista, tendo em vista que os assentos da primeira fileira devem ser reservados a pessoas com prioridade, como crianças de colo, menores desacompanhados, idosos, dentre outros, não podendo, portanto, ser comercializados. Igualmente, as poltronas localizadas nas saídas de emergências apenas podem ser vendidas aos passageiros aptos a seguir as instruções de segurança.

Ademais, a Autora ressalta que tais assentos, embora mais espaçosos, não apresentam nenhum conforto ou serviço de bordo que os diferencie dos demais. As cias aéreas aproveitam-se do espaço mais largo à frente da poltrona para angariar receitas, sem que, contudo, haja informação ao consumidor ou respeito ao direito das categorias preferenciais.

Ao fim, pede a este Juízo que: 1) determine a impossibilidade de comercialização dos "assentos conforto", sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); 2) condene as Rés ao pagamento de indenização por danos morais e materiais causados aos consumidores individualmente considerados; 3) condene as Rés a ressarcir em dobro os consumidores pelos danos materiais advindos do pagamento da taxa extra; 4) condene as Rés ao pagamento de danos morais a título coletivo em favor do Fundo Especial de Proteção e Defesa do Consumidor - FREPOCON; 5) determine a publicação, às custas das Demandadas, em dois jornais de grande

110
CRISTINALIMA



circulação desta capital, da parte dispositiva de procedência dos pedidos, para que os consumidores dela tomem ciência.

A citação fora determinada, tendo, entretanto, a antecipação de tutela sido postergada, a fim de que houvesse maior dilação probatória.

Regularmente citada, a segunda Ré, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., ofereceu contestação, fls. 165/234, seguida dos documentos de fls. 235/358, quando suscitou, em preliminar: a) a incompetência absoluta da Justiça Estadual em razão de litisconsórcio passivo necessário com a ANAC; b) a ilegitimidade ad causam ativa; c) a ausência de interesse de agir; d) a impropriedade da ação civil pública; e) a inépcia da inicial. No mérito, aduziu a legalidade da cobrança pelos "assentos conforto", com respaldo da ANAC na Resolução nº 138/2010, além de afirmar que presta as informações corretamente ao consumidor. A Ré não apresentou documentos capazes de comprovar a incorporação alegada.

A terceira Ré, AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., apresentou contestação às fls. 359/386, com documentos de fls. 386/400, na qual arguiu, em preliminar, o indeferimento da petição inicial em virtude da ausência de causa de pedir. Quanto ao mérito, esclareceu que, em suas aeronaves, há ainda mais poltronas consideradas espaçosas, pois reservam uma zona denominada de "Espaço Azul", comercializada como um produto diferenciado, o que justifica a tarifa diferenciada. Acrescentou que o serviço realiza-se conforme as normas previstas pela ANAC, inexistindo vedação, pois vige a livre fixação das tarifas.

A primeira Ré, TAM LINHAS AÉREAS S.A., contesta às fls. 401/420, seguida dos documentos de fls. 421/510, alegando, em suma, a legalidade da cobrança em questão, uma vez que a Resolução nº 280/13 da ANAC e a Lei nº 10.048/00 apenas indicam que os assentos aos passageiros com necessidade de assistência especial devem localizar-se no corredor, e não na primeira fileira da aeronave.

A Autora manifestou-se sobre as contestações às fls. 518/550, conforme facultado pelo Código de Processo Civil, artigo 327.

Parecer do Ministério Público, às fls. 551/557, em que opina pela rejeição das preliminares arguidas nas contestações, bem como requer manifestação das partes sobre provas.

Intimadas as partes, manifestaram-se às fls. 558/579 e 646/657. A parte autora, a primeira e a segunda Rés requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 585/589), quedando-se inerte a terceira Ré.

Parecer do Ministério Público favorável à procedência do pedido (fls. 660/665).

EIS O RELATÓRIO. DECIDO.

A matéria objeto da presente demanda é de direito e de fato, já estando nos autos as provas necessárias ao julgamento, que se dá na forma do Código de Processo Civil, artigo 330, I.

De logo, cumpre-me evidenciar que não merecem ser acolhidas as preliminares evocadas pela parte ré. No que toca à incompetência da Justiça Estadual, impõe-se evidenciar que a hipótese não é de litisconsórcio necessário da autarquia especial, ANAC. E isto porque, a relação jurídica que enseja as discussões do presente feito não se estende à agência reguladora responsável pela fiscalização das sociedades aéreas, porquanto se limita aos prestadores de serviço e seus respectivos consumidores.



Igualmente, as supostas irregularidades as quais se pretende modificar com o ajuizamento desta ação não se relacionam diretamente à ANAC, de modo que a ilegalidade de que trata a Autora não pode ser imputada ao órgão regulador, mas às próprias cias aéreas Rés. Logo, não deve aquele figurar como litisconsorte passiva necessária.

Nesse sentido encontra-se apaziguada a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, como se depreende pelo julgado a seguir colacionado:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. INOVAÇÃO RECURSAL. INVIABILIDADE. PRECLUSÃO CONSUMATIVA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA ANATEL. IRREGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. A apresentação de novas teses em sede de agravo regimental configura inovação das razões de recurso especial, o que é insuscetível de análise em razão da preclusão consumativa.
2. Segundo julgados desta Corte, a ação civil pública que discute relação contratual entre particular e a concessionária de serviços de telefonia não atinge a órbita jurídica da agência reguladora, que poderá participar da demanda como amicus curiae, para verificar a legalidade da prática. Precedente: REsp 7002067/MG, Relator Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, DJe 197372010.
3. No caso, a irregularidade do serviço é imputada somente à concessionária de telefonia, em face da ausência de disponibilização de telefonia fixa em determinada localidade, o que afasta a necessidade de a ANATEL figurar como litisconsorte passiva necessária.
4. Agravo regimental a que se nega provimento.

(STJ - AgRg no REsp Nº 1.108.685 - RS (200870282664-0), Relator MINISTRO SÉRGIO KUKINA, Primeira Turma, Julgamento: 11/10/2013)

Portanto, remanesce competente a Justiça Estadual para apreciar e julgar o feito.

Do mesmo modo, não assiste razão à segunda Ré no que tange à alegação de ilegitimidade ativa e ausência de interesse de agir. Engana-se a Demandada quando afirma que a hipótese não retrata direito homogêneo, apenas abarcando pequena parcela da população. Ora, o direito individual homogêneo é um direito subjetivo individual; refere-se a pessoas individualmente consideradas, porém, a sua relevância consiste exatamente no fato de que se reproduz por todo um grupo de pessoas, por isso, homogêneo.

Desse modo, a fim de evitar um possível litisconsórcio multitudinário, os direitos individuais homogêneos ensejam, conforme art. 81, III, da Lei nº 8.078/1990, ajuizamento de uma única demanda, por meio de tutela coletiva. Os legitimados a propor tal ação estão elencados no art. 5º da Lei nº 7.347/1985, dentre os quais se encontram as autarquias, entidades aptas a proteger os direitos da sociedade.

Havendo, portanto, um suposto dano à coletividade, originado pela conduta das cias aéreas descrita na exordial, existe interesse de agir. A atuação do Judiciário, como intérprete qualificado da lei, faz-se necessária a corrigir as ilegalidades perpetradas pelos prestadores de serviço. Já o aspecto "utilidade" do interesse de agir evidencia-se de forma clara, uma vez que, se julgada procedente, a demanda será útil aos consumidores afetados.

Considerando-se todo o exposto, de imediato afasta-se a preliminar de impropriedade da ação civil pública. Consoante o disposto no art. 1º, II da Lei nº 7.347/1985, a ação civil pública consiste em ação de responsabilidade por danos morais e materiais causados ao consumidor, o que se encaixa ao presente caso. Ademais, contrariamente ao afirmado pela segunda Ré, o Superior Tribunal de Justiça já pacificou entendimento no sentido de que possível, em sede de ação civil



pública, cumular os pedidos de condenação em dinheiro e obrigação de fazer (art. 3º, Lei nº 7.347/1985). Veja-se:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AMBIENTAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. POSSIBILIDADE DE CUMULAÇÃO DE PEDIDOS. DEVER DE RECUPERAR A ÁREA DEGRADADA E OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR.

1. É firme o entendimento de que é cabível a cumulação de pedido de condenação em dinheiro e obrigação de fazer em sede de ação civil pública. Precedentes.

2. "A exegese do art. 3º da Lei 7.347/85 ('A ação civil poderá ter por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer'), a conjunção 'ou' deve ser considerada com o sentido de adição (permitindo, com a cumulação dos pedidos, a tutela integral do meio ambiente) e não o de alternativa excludente (o que tornaria a ação civil pública instrumento inadequado a seus fins)." (REsp nº 625.249/PR, Relator Ministro Luiz Fux, in DJ 31/8/2006).

3. Agravo regimental improvido.

(STJ - AgRg no REsp 1170532/MG (2009/0237681-4), Relator MINISTRO HAMILTON CARVALHIDO, PRIMEIRA TURMA, Julgamento: 24/08/2010)

Deixo de acolher, também, a preliminar de inépcia da inicial em relação aos pedidos de danos morais e materiais, haja vista que a Autora indicou em sua aludida peça os fatos e fundamentos de direito corretamente. Desse modo, clarividente a associação entre a conduta da Demandante em cobrar - segundo esta, indevidamente - e os consequentes danos aos consumidores que se viram prejudicados com tal cobrança.

Logo, REJEITO AS PRELIMINARES INVOCADAS.

No mérito, importa destacar que, embora a Autora afirme que as primeiras fileiras da aeronave sejam destinadas aos passageiros preferenciais, não indica o respectivo embasamento legal para tal afirmação. Pelo que se depreende da legislação concernente ao transporte aéreo, não obstante restar prevista a necessidade de assentos destinados aos grupos de prioridade, não se alude às poltronas da primeira fileira.

A Lei nº 10.048/2000, anexada aos autos pela Demandante, dispõe, em seu art. 3º, que as empresas de transporte devem reservar assentos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e acompanhadas de crianças de colo. Todavia, não indica quais devem ser esses assentos.

Do mesmo modo, a Portaria nº 676/GC-5 do Comando da Aeronáutica, que aprova as condições gerais de transporte, remete à prioridade de atendimento que a tripulação deve assegurar aos passageiros com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, aos doentes, aos deficientes físicos e mentais, às grávidas e aos passageiros acompanhados de crianças menores de 12 (doze) anos. Contudo, nenhum assento especial encontra-se descrito.

A Resolução nº 280/2013 da ANAC, por sua vez, reitera a proteção às pessoas com necessidade de assistência especial. Para isso, prevê, no art. 31, II, a necessidade de alocação desses passageiros em assentos junto ao corredor, próximos às saídas e dotados de descansos de braço móveis. Apenas os passageiros em cadeira de rodas ou que não tenham mobilidade no joelho devem ser obrigatoriamente alocados em fileiras com espaços extras (art. 33).

Portanto, os passageiros especiais têm direito a assentos prioritários, porém, estes não necessariamente localizam-se na primeira fileira, onde há maior espaço para acomodação das



pernas. Embora não detenham os assentos mais confortáveis - os quais, conforme a mais perfeita lógica de convivência social e solidariedade, deveriam atender aos passageiros preferenciais -, desde que próximos às saídas, no corredor e com braços removíveis, perfazem as imposições da legislação sobre transporte aéreo.

No tocante à comercialização dos assentos mais espaçosos, não resta dúvida sobre sua possibilidade. Afastada a tese de que se destinam aos passageiros com prioridade de atendimento, inexistentes os motivos que impediriam as cias aéreas de se beneficiarem com tal fonte de receitas.

A Autora, equivocadamente, sustenta que as taxas extras cobradas pela reserva de tais poltronas seriam abusivas, tendo em vista que os chamados "assentos conforto" não oferecem nenhum serviço a mais pelo qual se justificasse seu preço superior aos demais.

Entretanto, inequívoca a maior comodidade que esse tipo de assento proporciona. Viagens aéreas, principalmente as de longa duração, trazem diversos incômodos físicos, logo, se há possibilidade de adquirir uma das cadeiras que possibilitam melhor acomodação das pernas ao passageiro, existe contraprestação que justifica o valor da taxa extra.

Ademais, não há qualquer disposição da ANAC que implique vedação a esse tipo de cobrança. Pelo contrário, consiste em atribuição de cada uma das empresas determinar o preço de seus serviços. Neste sentido, a Lei nº 11.182/2005, instituidora da ANAC, prevê a liberdade tarifária das sociedades prestadoras de transporte aéreo, desde que monitorados tais valores pela agência reguladora.

Importa destacar, ainda, que, diante da acirrada competição mercadológica, a possibilidade de cobrança extra sobre uma melhor acomodação dos clientes faz-se relevante para aumentar a arrecadação de receitas de cada cia, ressalvadas as cobranças abusivas e sem fundamento. O caso em tela, porém, como supramencionado, não se revela excessivo, pois existe retorno ao pagamento realizado pelo consumidor.

Não afronta o Código de Defesa do Consumidor a existência de cobrança diferenciada para uso de assentos específicos. Em que pese os "assentos conforto" também se encontrem na classe econômica e, por conseguinte, seja a eles oferecido o mesmo serviço de bordo dos demais, as tarifas superiores referem-se não a serviço diferenciado, mas ao espaço em que se localizam, com maior distância à frente da poltrona.

No que tange à ausência de informações ao consumidor, alegada pela Autora, também não há o que considerar. Segundo documentos juntados pelas Rés, seus respectivos websites informam ao consumidor sobre a possibilidade de comprar uma das aludidas poltronas, explicando por que seu preço é superior.

Ante ao exposto, com arrimo no Código de Processo Civil, art. 269, I, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO AUTURAL, extinguindo o processo com julgamento do mérito.

DEIXO DE CONDENAR a Autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, na forma do art.18 da Lei nº 7.347/1985.

OFICIE-SE a ANAC, acerca da presente sentença.

Transitado em julgado e sem requerimentos no prazo de 60 dias, dê-se baixa e arquivem-se os autos.



Doc.16- Acórdão do TJ/RJ

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0131286-11.2014.8.19.0001

RELATOR: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES

APELANTE: AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PROCON RJ

APELADAS: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., VRG LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., TAM LINHAS AÉREAS S.A. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Apelação Cível. Ação Civil Pública. Contrato de Transporte Aéreo. Cobrança de tarifa extra para os “assentos conforto”. Possibilidade com base no regime de liberdade tarifária. Serviço opcional, que configura uma comodidade a mais para os usuários. Ausência de indicação na Lei n. 10.048/2000 quanto à reserva de assentos nas primeiras fileiras ou nas saídas de emergência. Manutenção da sentença.

1. Inicialmente, não merece prosperar a alegação da recorrida no sentido de que o recurso não deve ser conhecido por suposta ofensa ao princípio da dialeticidade.

Com efeito, no caso dos autos, a apelante enfrentou os fundamentos esposados na sentença, cumprindo, assim, o dever imposto pelos incisos II e III do art. 1.010 do CPC, que é o de apresentar “a exposição do fato e do direito” e “as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade” que embasam a insurgência, por meio de razões concretamente correlacionadas às premissas do provimento jurisdicional atacado.

2. No mérito, toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, na forma do artigo 175, inciso IV e parágrafo único da CRFB/88, c/c art. 6º, caput, da Lei 8.987/1995 e art. 6º, inciso X, e 22, ambos do CDC. Em tais disposições, são enumeradas condições que atendam à satisfação de adequação do serviço, tais como regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

3. Cabe destacar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor prevê diretriz no sentido de que haja ação

AL

1





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



governamental de proteger efetivamente o consumidor mediante garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, nos moldes do art.4º, inciso II, alínea d, do CDC.

4. No caso, restou incontroverso o fato de que as recorridas cobram taxas extras pela reserva dos assentos mais espaçosos das aeronaves ("assentos conforto"), localizados nas primeiras fileiras dos aviões ou ao lado da saída de emergência, cingindo-se a controvérsia quanto à legalidade de tal cobrança.

5. Pois bem. Nos termos do art. 49 da Lei n. 11.182/2005, que criou a ANAC, na prestação de serviços aéreos prevalecerá o regime de liberdade tarifária, sendo permitido às concessionárias cobrar por serviços opcionais ou diferenciados, com base na Resolução n. 400, de 13 de dezembro de 2016, da aludida Agência Reguladora.

6. Ora, como o denominado "assento conforto" é um serviço opcional, dissociável, portanto, do serviço de transporte, e representa uma comodidade a mais para o usuário, não se vislumbra qualquer ilegalidade na cobrança de tarifa adicional.

7. Ademais, embora a Lei n. 10.048/2000 determine a reserva de assentos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de necessidades especiais ou acompanhadas de crianças de colo, tal normatividade não indica quais devem ser esses assentos, razão pela qual a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

8. Desprovisionamento do recurso.

Vistos, relatados e examinados os autos da Apelação Cível n. 0131286-11.2014.8.19.000, em que figuram as partes supratranscritas,

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos do voto do relator, por unanimidade.

AL

2





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pela AUTARQUA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PROCON RJ em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. e da AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. na qual pleiteia o deferimento de liminar no sentido de obrigar as rés a não comercializarem assentos confortos, ou qualquer outra denominação referente a serviços que não possuem um diferencial, sob pena de multa diária de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais); a confirmação da tutela antecipada ao final; a condenação das rés ao pagamento de indenização a título de danos morais e materiais causados aos consumidores individualmente considerados; a condenação da parte ré a ressarcir em dobro os consumidores que compraram as passagens aéreas já com a taxa extra referente ao assento conforto, acrescida de juros e de correção monetária, ou a devolução na forma simples; a condenação das rés a título coletivo e a destinação das multas eventualmente aplicadas em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON; a condenação das rés na obrigação de publicarem, às suas expensas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva do julgado, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando a efetiva proteção de direitos lesados.

Alega, em apertada síntese, que as rés cobram taxas extras pela reserva dos assentos mais espaçosos das aeronaves ("assentos conforto"), localizados nas primeiras fileiras dos aviões ou ao lado da saída de emergência, prática abusiva causadora de danos morais e materiais.

A sentença (pasta 723, do indexador) julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que embora a autora afirme que as primeiras fileiras da aeronave sejam destinadas aos passageiros preferenciais, ela não indica o respectivo embasamento legal para tal afirmação, e não obstante haver previsão legal acerca da necessidade de assentos destinados aos grupos de prioridade, não se alude às poltronas da primeira fileira. Afirmou o Juízo de Primeiro Graus, ainda, que a cobrança se justifica, tendo em vista a maior comodidade que esse tipo de assento proporciona.

Irresignada, a autora, ora apelante, interpôs recurso no qual reitera os argumentos esposados na inicial e aduz que liberdade tarifária (livre iniciativa econômica, art. 170 CF) não é irrestrita e não se estende a aumentos de preços sem justa causa ou reajustes abusivos; que diante do grande aumento do número de passageiros em voos comerciais e tarifas cada vez mais competitivas, as companhias aéreas brasileiras estão pegando carona nas companhias de baixo custo americanas e europeias, passando a cobrar por serviços que antes eram tidos como básicos, como poltronas minimamente espaçosas em prejuízo do consumidor, como ocorre com o "assento conforto", ou seja, assentos mais

AL

3





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



espaços que não apresentam nenhum conforto ou serviço de bordo que os diferencie dos demais; que as apeladas aproveitam-se desse espaço maior, que existe em todos os aviões, para angariar receitas a partir da cobrança de um valor maior, em prejuízo do consumidor que em nenhum momento é informado a respeito do serviço ofertado, não havendo transparência da informação e na maior parte dos casos o direito à preferência não é observado; que segundo a Resolução nº 09/2007 da ANAC pode-se verificar que tais lugares chamados de "assentos conforto" são destinados às pessoas que precisam de uma prioridade como gestantes, idosos, portadores de deficiência física, dentre outros, razão pela qual a sentença deve ser reformada.

Contrarrazões da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (pasta 765, do indexador) pleiteando, em preliminar, o não conhecimento do recurso de apelação interposto em razão da inobservância do princípio da dialeticidade, e no mérito prestigia a sentença.

Contrarrazões oferecidas pela TAM Linhas Aéreas S.A. (pasta 801, do índice eletrônico) nas quais sustenta que não há prática abusiva, porque não há vedação a tal conduta, bem como a inexistência de norma destinando os assentos da primeira fileira e saída de emergência a pessoas com necessidades especiais, não podendo, pois, ser responsabilizada.

Contrarrazões oferecidas por Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. (pasta 832, do indexador) sustentando, a inexistência de qualquer cobrança abusiva ou falta de informação na venda do espaço Azul; que não dano moral individual e/ou coletivo e que o valor da multa pretendida pelo apelante é excessivo e totalmente desproporcional.

Parecer da Procuradoria de Justiça (pasta 857, do indexador) opinando conhecimento do recurso, e, no mérito, pelo seu provimento para que sejam julgados integralmente procedentes os pedidos constantes da inicial.

É o relatório. Voto.

Inicialmente, não merece prosperar a alegação da recorrida no sentido de que o recurso não deve ser conhecido por suposta ofensa ao princípio da dialeticidade.

Com efeito, no caso dos autos, a apelante enfrentou os fundamentos esposados na sentença, cumprindo, assim, o dever imposto pelos incisos II e III do art. 1.010 do CPC, que é o de apresentar "*a exposição do fato e do direito*" e "*as razões do pedido de*

AL

4





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



reforma ou de decretação de nulidade" que embasam a insurgência, por meio de razões concretamente correlacionadas às premissas do provimento jurisdicional atacado.

Isso porque a sentença julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que embora a autora afirme que as primeiras fileiras da aeronave sejam destinadas aos passageiros preferenciais, ela não indica o respectivo embasamento legal para tal afirmação, e não obstante haver previsão legal acerca da necessidade de assentos destinados aos grupos de prioridade, não se alude às poltronas da primeira fileira. Afirmou o Juízo de Primeiro Graus, ainda, que a cobrança se justifica, tendo em vista a maior comodidade que esse tipo de assento proporciona.

No apelo, a recorrente sustenta que a liberdade tarifária (livre iniciativa econômica, art. 170 CF) não é irrestrita e não se estende a aumentos de preços sem justa causa ou reajustes abusivos; que diante do grande aumento do número de passageiros em voos comerciais e tarifas cada vez mais competitivas, as companhias aéreas brasileiras estão pegando carona nas companhias de baixo custo americanas e europeias, passando a cobrar por serviços que antes eram tidos como básicos, como poltronas minimamente espaçosas em prejuízo do consumidor, como ocorre com o "assento conforto", ou seja, assentos mais espaçosos que não apresentam nenhum conforto ou serviço de bordo que os diferencie dos demais; que as apeladas aproveitam-se desse espaço maior, que existe em todos os aviões, para angariar receitas a partir da cobrança de um valor maior, em prejuízo do consumidor que em nenhum momento é informado a respeito do serviço ofertado, não havendo transparência da informação e na maior parte dos casos o direito à preferência não é observado; que segundo a Resolução nº 09/2007 da ANAC pode-se verificar que tais lugares chamados de "assentos conforto" são destinados às pessoas que precisam de uma prioridade como gestantes, idosos, portadores de deficiência física, dentre outros, razão pela qual a sentença deve ser reformada.

Desse modo, presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, o recurso deve ser conhecido.

Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, na forma do artigo 175, inciso IV e parágrafo único da CRFB/88, c/c art. 6º, *caput*, da Lei 8.987/1995 e art. 6º, inciso X, e 22, ambos do CDC. Em tais disposições, são enumeradas condições que atendam à satisfação de adequação do serviço, tais como regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Cabe destacar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor prevê diretriz no sentido de que haja ação governamental de proteger efetivamente o

AL

5





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO



consumidor mediante garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, nos moldes do art.4º, inciso II, alínea d, do CDC.

No caso, restou incontroverso o fato de que as recorridas cobram taxas extras pela reserva dos assentos mais espaçosos das aeronaves ("assentos conforto"), localizados nas primeiras fileiras dos aviões ou ao lado da saída de emergência, cingindo-se a controvérsia quanto à legalidade de tal cobrança.

Pois bem. Nos termos do art. 49 da Lei n. 11.182/2005, que criou a ANAC, na prestação de serviços aéreos prevalecerá o regime de liberdade tarifária, sendo permitido às concessionárias cobrar por serviços opcionais ou diferenciados, com base na Resolução n. 400, de 13 de dezembro de 2016, da aludida Agência Reguladora.

Ora, como o denominado "assento conforto" é um serviço opcional, dissociável, portanto, do serviço de transporte, e representa uma comodidade a mais para o usuário, não se vislumbra qualquer ilegalidade na cobrança de tarifa adicional.

Ademais, como bem ressaltou o Juízo de Primeiro Grau, embora a Lei n. 10.048/2000 determine a reserva de assentos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de necessidades especiais ou acompanhadas de crianças de colo, tal normatividade não indica quais devem ser esses assentos, razão pela qual a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, **voto pelo desprovisionamento do recurso**. Deixo de condenar a recorrente ao pagamento de honorários advocatícios, na forma do art. 18 da Lei nº 7.347/85.

Rio de Janeiro, 21 de fevereiro de 2018.

MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES

DESEMBARGADOR RELATOR

AL

6



Doc.17- Informações no *website* da LATAM

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com



Em nosso canal de Youtube você pode encontrar [informações complementar](#) em Libras.

Voos de ou para os Estados Unidos:

Conheça seus direitos! A **Declaração de Direitos de Passageiros com Deficiência** (Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights) (PDF em inglês) garante os direitos fundamentais dos passageiros com deficiência para voos de e para os Estados Unidos.

 **A Declaração garante o direito a:** 

Esta informação foi útil?  Sim  Não

Perguntas frequentes

Perguntas frequentes sobre Assistência Especial

Preciso de assistência especial se viajar em cadeira de rodas? 

Se desejar, sim. Se não tiver cadeira, pode solicitá-la através do nosso call center com um mínimo de 48 horas.

Como devo solicitar assistência especial? 

Se eu viajar grávida, devo pedir assistência especial? 



Saiba mais na: [Central de Ajuda](#) 

Talvez te interesse



Animais de assistência

Se você precisar voar com seu Animal de Serviço ou Animal de Apoio Emocional, recomendamos que você confira os requisitos para viajar com eles.

[Saiba mais](#)



Dispositivos médicos

Verifique quais dispositivos médicos você pode transportar e os requisitos correspondentes para poder voar com a LATAM.

[Saiba mais](#)



Atestados médicos

Saiba quando você precisa apresentar um atestado médico e quais são os requisitos para este tipo de documentação.

[Saiba mais](#)

LATAM Airlines

- [Início](#)
- [Sobre a LATAM](#)
- [Experiência LATAM](#)
- [Prepare sua viagem](#)
- [Minhas viagens](#)
- [Status do voo](#)
- [Check-in](#)
- [Destinos](#)
- [LATAM Wallet](#)
- [Crie sua conta](#)
- [Central de ajuda](#)
- [Sala de imprensa](#)
- [Fretamentos](#)
- [Eventos e feiras](#)

Informação legal

- [Contrato de transporte aéreo](#)
- [Informações necessárias para embarque de menores](#)
- [Informações ao consumidor - comércio eletrônico](#)
- [Política de privacidade e segurança](#)
- [Política de Cookies](#)
- [Dicas de segurança](#)
- [Atrasos e cancelamentos ANAC](#)
- [Gestão de sustentabilidade](#)
- [Diversidade](#)
- [Passagem para tratamento médico](#)
- [Reorganização financeira / Capítulo 11](#)
- [Codeshare VooPass](#)

Portais associados

- [Shopping LATAM Pass](#)
- [Vamos / LATAM](#)
- [Pacotes, hotéis e mais](#)
- [LATAM Cargo](#)
- [LATAM Corporate](#)
- [Trabalhe conosco](#)
- [Relações com investidores](#)

Acessibilidade digital



Entre em contato conosco



Certificações



Nosso app no seu telefone



Compras realizadas no site da LATAM Airlines Brasil não estão sujeitas ao "Adicional de Emissão". Este valor é cobrado nas compras, alterações e resoluções de bilhetes efetuadas em nossa Central de Vendas e Serviços, lojas LATAM Airlines Brasil, não sendo reembolsável.

O valor depende de onde:

- Para viagens Domésticas- R\$ 97;
- Para viagens Regionais- R\$ 162;
- Para viagens Longa Distância- R\$ 216;
- Para viagens em rotas com pontos dentro e fora do Brasil- R\$ 66,00.

Central de Vendas e Serviços - Nossa central de informações e reserva de voos.

4002-5700 (capitais) e 0800-570-5700 (resto do Brasil) Qualquer dúvida sobre a disponibilidade do serviço 0300 ou 4002 em sua região, entre em contato com o seu operador de telefonia fixa com o Genê (SAC) para elogios, sugestões e reclamações - 0800 0123 200 Atendimento a Portadores de Deficiência Auditiva - 0800 025 2500 Em atendimento a Lei 12.741/12 (Transparência Fiscal), a LATAM informa o percentual apremiado dos tributos incidentes sobre suas operações de Transporte Aéreo Nacional de Passageiros: IPI (0,65%) e COFINS (2%).

A LATAM Travel é a agência de viagens do Grupo LATAM e comercializa os seus produtos diretamente por seu site, Lojas físicas e Central de Vendas.

Para compra do Pacote de Hospedagem, Aluguel de Carro, Seguro e demais serviços, entre em contato com a nossa Central de Vendas (toda o Brasil). Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.



© 2023 LATAM Airlines Brasil Rua África nº 673, 6ª andar sala 52, CEP 04634-042 São Paulo/SP CNPJ 02.052.862/0001-60

Certificado por



Associado:



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

PROCESSO nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL" ou "Ré"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Av. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Ed. Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Barueri – SP, CEP 06460-040, por seus advogados devidamente constituídos (**Documento 1 – Estatuto, Atas, Procuração e Substabelecimento**), nos autos da **AÇÃO CIVIL PÚBLICA com PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** proposta por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC" "Autora") vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, nos termos do art. 335 e seguintes do CPC, apresentar sua tempestiva **CONTESTAÇÃO**, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

I. TEMPESTIVIDADE

A audiência de conciliação inexitosa ocorreu em 21.08.2023 (segunda-feira), de modo que o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentação de contestação se iniciou



em 22.08.2023 (terça-feira)¹, ficando suspenso nos dias 07 e 08.09.2023² e findando-se em **13.08.2023**. Tempestiva, portanto, a contestação apresentada nesta data.

II. SÍNTESE DOS FATOS.

Narra a Autora, em síntese, que o número de reclamações com relação à má prestação de serviços pelas Cias. Aéreas aumentou vertiginosamente, o que pode ser imputado à busca exorbitante por lucros, materializada pela restrição aos direitos dos passageiros, citando: **(i)** a cobrança para o despacho de bagagem; **(ii)** cobrança para a marcação antecipada de assentos e **(iii)** pagamento de tarifa para garantir o embarque prioritário, garantindo espaço para acomodar a bagagem de mão.

Entende que o transporte aéreo é essencial e deve ser considerado como uma garantia constitucional e que a falha na prestação de tal serviço traz danos irreparáveis à coletividade.

Indica que nos últimos anos foi *"possível vislumbrar a existência de aplicação de diversas penalidades administrativas as companhias aéreas relacionadas aos temas supramencionados"* e, ainda assim, que as Cias. Aéreas permaneceram cobrando pelos serviços mencionados.

Relata a Autora, de forma absolutamente genérica, que entre as "abusividades" cometidas pelas Cias. Aéreas, tem se verificado a inobservância a preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, que garante a reserva de assentos e o embarque prioritário.

Fundamenta que, de acordo com o Art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica, o operador aéreo se compromete *"a transportar passageiro, bagagem ou carga, por meio de aeronave, mediante pagamento"*, sendo o assento inerente ao transporte e não um serviço adicional, não podendo o passageiro ser transportado *"de pé no avião"* (sic). Sustenta que, sendo o assento indissociável do transporte, as Companhias Aéreas, ao cobrarem para a marcação dos assentos, infringem, ainda, o Código de Defesa do Consumidor, especificamente os artigos 39, "caput", incisos V e X que preveem que é

¹ Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data:

I - **da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição;**

Art. 224. Salvo disposição em contrário, os prazos serão contados excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

² PORTARIA CONJUNTA Nº 1.465/PR/2023



vedado ao fornecedor exigir vantagem manifestamente excessiva, bem como aumentar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Prossegue sua confusa fundamentação trazendo um print de um editorial do Jornal “Estado de Minas” em que, sem apresentar quaisquer dados oriundos de Tribunais de Justiça ou outras fontes, menciona o crescimento de ações judiciais contra Cias. Aéreas (*sic*).

Na sequência, passa a defender que sejam disponibilizados assentos prioritários para passageiros “*vulneráveis*”, entendendo, novamente sem qualquer justificativa ou respaldo legal, que os assentos da primeira fileira sejam reservados unicamente para passageiros com necessidade especial. Entende, assim, que a cobrança para a marcação de assentos constitui uma barreira que segrega o passageiro, o que é vedado pela Constituição e pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Questiona, ainda, a legalidade na cobrança para acesso prioritário no momento do embarque, serviço que passou a ser oferecido pela Corrê **LATAM**, com o objetivo de garantir espaço para transportar a bagagem de mão, sem a necessidade de despacho.

Em vista do exposto, requereu o deferimento de liminar 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.

Ao final, requer a confirmação da liminar, para que seja declarada a ilegalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos e acesso prioritário na aeronave, sendo determinada a devolução direta dos valores cobrados indevidamente dos consumidores, sob pena de multa diária no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Requer, ainda, sejam as Rés condenadas a comunicarem a todos os clientes que adquiriram passagens aéreas desde 01.06.2018 sobre a referida condenação, informando-os de seus direitos, sob pena de multa diária no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como a apresentar nos autos uma lista completa de passageiros que tenham contratado referidos serviços, indicando quanto tais contratações impactaram na lucratividade das empresas Rés. Além dos pedidos em obrigação de fazer, requer a condenação das Rés ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe sugerido de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), além da condenação das Rés ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios no importe de 20% sobre o valor da causa.

A liminar postulada foi corretamente indeferida, nos seguintes termos:

“Assim, ao considerar que a análise acerca da abusividade ou não dos atos apontados somente será realizada no mérito da ação, entendo prudente aguardar a instauração do contraditório e dilação probatória, momento em que as requeridas poderão justificar as razões de suas condutas.

Da análise dos autos, **entendo que não restaram comprovados os requisitos para o deferimento do pedido liminar formulado, eis que a parte autora busca, em decisão liminar, a análise meritória de seus pedidos.** Isso porque, trata-se de demanda que requer, de pronto, a instauração do contraditório e

dilação probatória, principalmente ao considerar os impactos que o deferimento do pedido, nesta fase processual, acarretariam.

Desse modo, ausentes os requisitos autorizadores da medida, decido pelo indeferimento do pedido liminar.

Ante o exposto, 1) deixo de acolher os embargos de declaração opostos em ID 9829014132.

2) Torno sem efeito a intimação de ID 9823853561.

3) INDEFIRO a medida liminar pleiteada. (...)”

Feita a síntese processual, a AZUL passa a abordar as razões pelas quais a presente demanda está fadada à improcedência, senão vejamos:

III. PRELIMINARMENTE.

a. Incompetência Absoluta da Justiça Estadual. Interesse da Agência Nacional de Aviação Civil.

Nesse ponto, necessário demonstrar que a ANAC, no exercício do poder de regulação e fiscalização que lhe atribuiu a Lei nº 11.182/2005, elaborou as Resoluções 400/2016 (desregulamentação do transporte aéreo) e Resolução 280/2013 que regula as regras e procedimentos para o transporte de Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (“PNAE”). Assim, qualquer decisão judicial a ser proferida nos presentes autos interfere diretamente nas esferas de regulação e fiscalização da ANAC. Mais especificamente, qualquer decisão que interfira ou altere a liberdade das Companhias Aéreas em fixarem as suas tarifas, ou, ainda, nos procedimentos relativos à acessibilidade de PNAEs, que irá contrariar frontalmente as Resoluções 280/2013 e 400/2016 da ANAC, que regula essa matéria.

Ainda que se ignore a impossibilidade de se usurpar competência regulatória da ANAC, a simples intenção da AUTORA em questionar judicialmente os procedimentos adotados com fundamento em Resolução da ANAC e expressamente aprovada por ela enseja o interesse jurídico da Agência em participar deste processo, na condição de litisconsorte passiva necessária.

Portanto, **é necessário que a ANAC seja chamada a integrar o polo passivo desta ação civil pública, na qualidade de litisconsorte necessária**, para que possa, em última análise, defender a vigência e eficácia das normas regulatórias que expediu.



Como se sabe, prevê o Art. 45 do CPC:

"Art. 45. Tramitando o processo perante outro juízo, os autos serão remetidos ao juízo federal competente se nele intervier a União, suas empresas públicas, entidades autárquicas e fundações, ou conselho de fiscalização de atividade profissional, na qualidade de parte ou de terceiro interveniente"

Em hipóteses semelhantes ao caso dos autos, quando a Resolução 400 da ANAC entrou em vigor, diversas ações foram propostas visando suprimir a franquia mínima de bagagem no transporte aéreo, gerando o julgamento do conflito de competência 151550 (CE 2017/0066826-0)³, em que, dentre as matérias discutidas, foi questionada a competência da Justiça Federal, ao que, a Il. Ministra Assusete Magalhães entendeu que *"O fato de ser a Agência Nacional de Aviação Civil - **ANAC** - cuja natureza jurídica é de autarquia **federal** de regime especial - ré, nos feitos, atrai a **competência da Justiça Federal** para processar e julgar os processos, a teor do disposto no art. 109, I, da CF/88."*

Por conta disso, como a ANAC é uma autarquia federal que possui regime especial, **esse MM. Juízo é absolutamente incompetente para julgar a presente ação civil pública**, devendo os autos serem remetidos para a Justiça Federal competente, nos termos do art. 109, inc. I, da Constituição Federal.

IV. DO MÉRITO.

a. DA PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. INTELIGÊNCIA DO AGINT NO ARESP 1.127.690.

Com base no entendimento firmado na Corte Especial, o C. STJ reconheceu que as ações civis públicas de direitos individuais homogêneos disponíveis possuem prazo prescricional quinquenal, aplicando-se, de forma subsidiária, o previsto no artigo 21 na Lei 4.717/65 (Lei da Ação Popular). E, nesse sentido, o E. TJMG tem corretamente aplicado o prazo prescricional, vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CUMPRIMENTO INDIVIDUAL DE SENTENÇA COLETIVA - PRESCRIÇÃO - CONFIGURAÇÃO - ESCOAMENTO DO PRAZO QUINQUENAL - EXTINÇÃO DO FEITO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO. - Nos termos enunciados na Súmula 150 do Supremo Tribunal Federal, "prescreve a execução no mesmo prazo de prescrição da ação" - Considerando que o prazo prescricional da ação civil pública é de cinco anos (art. 21 da Lei 4717/65,

³ STJ - CC: 151550 CE 2017/0066826-0, Relator: Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, Data de Julgamento: 24/04/2019, S1 - PRIMEIRA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 20/05/2019

por analogia - AgInt no AREsp 1.127.690), a pretensão de promover o cumprimento individual da sentença coletiva é igualmente de cinco anos.
(TJ-MG - AC: 50155390720208130672, Relator: Des.(a) Luzia Divina de Paula Peixôto, Data de Julgamento: 19/05/2023, 3ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 23/05/2023)

Assim, considerando que a AZUL passou a oferecer o serviço de marcação antecipada de assentos em **14.05.2018**, a Autora poderia propor demanda questionando a *legalidade* da cobrança até, no máximo, o dia **14.05.2023**. No entanto, a presente demanda foi distribuída apenas em **30.05.2023**, ou seja, após findo o prazo prescricional.



MelhoresDestinos PASSAGENS AÉREAS PACOTES DE VIAGEM HOTÉIS SEGURO VIAGEM GUIAS CARTÕES BAIXAR O APP

Má notícia! Azul terá taxa para escolha de assentos em voos nacionais a partir de 14 de maio!

07/05/2018 às 13:20

A Azul vai iniciar a cobrança pela reserva antecipada de assentos em voos nacionais, nas passagens adquiridas a partir de 14 de maio de 2018, próxima segunda-feira. A medida vale para quem adquirir a "Tarifa Azul", aquela mais em conta, que não inclui franquia para o despacho de bagagem e, desde a semana passada, também não permite mais a antecipação gratuita de voo no mesmo dia da viagem.

Segundo a companhia, a reserva antecipada de assentos vai custar R\$ 10 entre o momento da compra e uma semana antes do voo. Nos últimos 7 dias que antecedem o voo, e no momento do check-in, a marcação de assentos será liberada, sem cobrança.

A tarifa "Mais Azul", que inclui o despacho de uma bagagem, continua isenta da cobrança pela reserva antecipada de assentos. Clientes TudoAzul Diamante e TudoAzul Safira também poderão reservar previamente seus assentos sem o pagamento da taxa, em qualquer tipo de tarifa.

A Azul será a segunda companhia aérea nacional a iniciar a cobrança pela reserva antecipada de

PESQUISAR PASSAGENS AÉREAS

IDA E VOLTAR APENAS IDA

VIAJAR DE: Digite a origem

PARA: Digite o destino

IDA: dd/mm/aaaa VOLTAR: dd/mm/aaaa

PESQUISAR EM CLASSE EXECUTIVA

PESQUISAR

4

⁴ <https://www.melhoresdestinos.com.br/azul-cobranca-reserva-assentos.html>



Azul está cobrando pela marcação antecipada de assento

21 de maio de 2018, by Aeroflap



A Azul Linhas Aéreas seguiu o mesmo caminho da GOL e está cobrando pela marcação antecipada de assentos em seus voos domésticos, para voos comprados a partir do dia 14 de maio de 2018.

Na Azul a cobrança é semelhante à anunciada pela GOL, somente na Tarifa "Azul", a mais barata da companhia e que também não inclui o despacho de bagagem.

5

Transcorrido o prazo prescricional, de rigor a extinção da presente demanda, com julgamento de mérito, em razão da prescrição ao direito de ação com relação à cobrança para a marcação antecipada de assentos, nos termos do Art. 487, II do CPC c/c 186, 206, §5º do CC c/c Art. 21 da Lei 4.717/65.

b. ESCLARECIMENTOS SOBRE A MARCAÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTOS.

Neste tópico, a **AZUL** demonstrará como funciona o serviço de marcação antecipada de assentos. O consumidor, ao adquirir uma passagem aérea, por qualquer meio, terá acesso às informações quanto ao mapa de assentos da aeronave, o que lhe possibilita a escolha do assento que melhor atender às suas necessidades.

⁵ <https://www.aeroflap.com.br/azul-esta-cobrando-pela-marcacao-antecipada-de-assento/>

Com efeito, há clientes que têm predileção por uma determinada localização dentro da aeronave e, nestas situações, o cliente poderá optar por reservar o seu assento antecipadamente, mediante o pagamento desse serviço disponibilizado pela **AZUL**. A oferta desse serviço está disponível apenas nos voos domésticos operados pela **AZUL** e - mais uma vez - permite que a eventual predileção de um cliente por uma determinada localização dentro da aeronave seja de fato priorizada, como, por exemplo, assentos adjacentes ao corredor ou na janela; ou próximos da porta de desembarque/embarque, ou mesmo distante destas.

Vale destacar, ainda, que na atual política de serviços da empresa, a cobrança pelo serviço de marcação antecipada de assentos não está disponível em voos internacionais e, nos trechos domésticos, é gratuito a qualquer tempo para quem adquirir a tarifa "Mais Azul" e, ainda, aos clientes fidelizados da companhia no Programa TUDOAZUL, categorias "Diamante" e "Safira". Ademais, dentro das 48h que antecedem o voo também é possível realizar a marcação de assento sem qualquer custo caso a passagem seja adquirida em tarifa "Azul".

A bem da verdade, muitos clientes preferem pagar o preço para marcar antecipadamente os assentos, garantindo assim sua comodidade; mesmo porque, do contrário, não haveria razão para se criar um serviço cuja adesão por parte dos clientes fosse inexpressiva.

Salienta-se que em qualquer hipótese o consumidor jamais será obrigado a contratar o serviço, uma vez que o valor básico da passagem já inclui todos os elementos necessários para a execução do transporte, inclusive o seu assento. Ao contrário das inferências produzidas na petição da **AUTORA**, nenhum passageiro seguirá em pé durante o transporte aéreo.

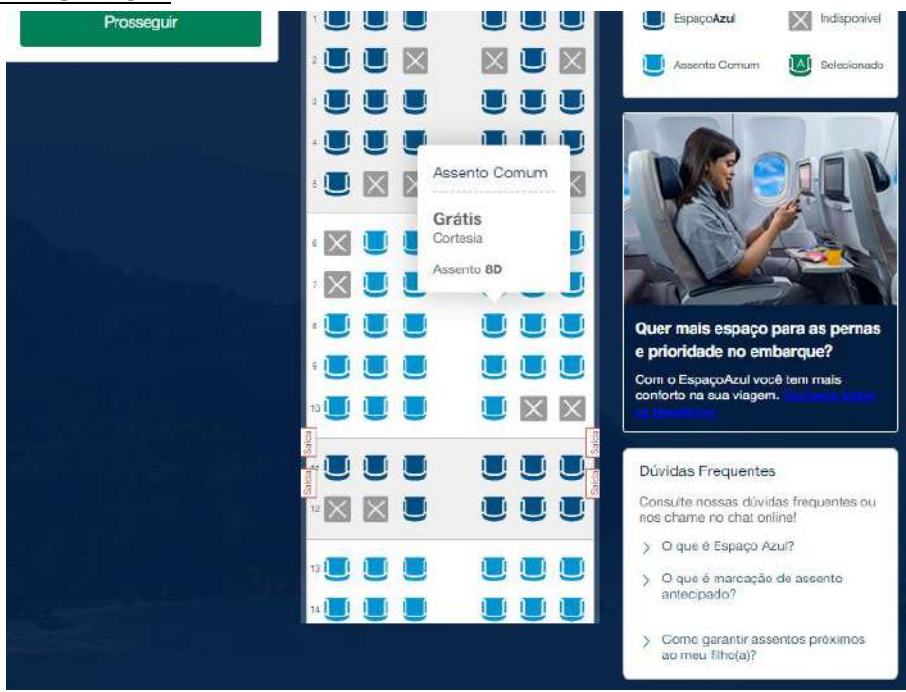
O serviço serve para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, motivo pelo qual **não há qualquer irregularidade em tal cobrança**.

Destaca-se que os valores correspondentes ao serviço são divulgados no mapa de assentos do *website* e aplicativo, e quando a compra é realizada via *call center*, o atendente fornece as informações quanto aos valores para a marcação antecipada. Tratando-se de compra realizada via *website*, basta passar o *mouse over* ou clicar no respectivo assento para ter acesso ao seu preço. Para exemplificar a clareza como que as

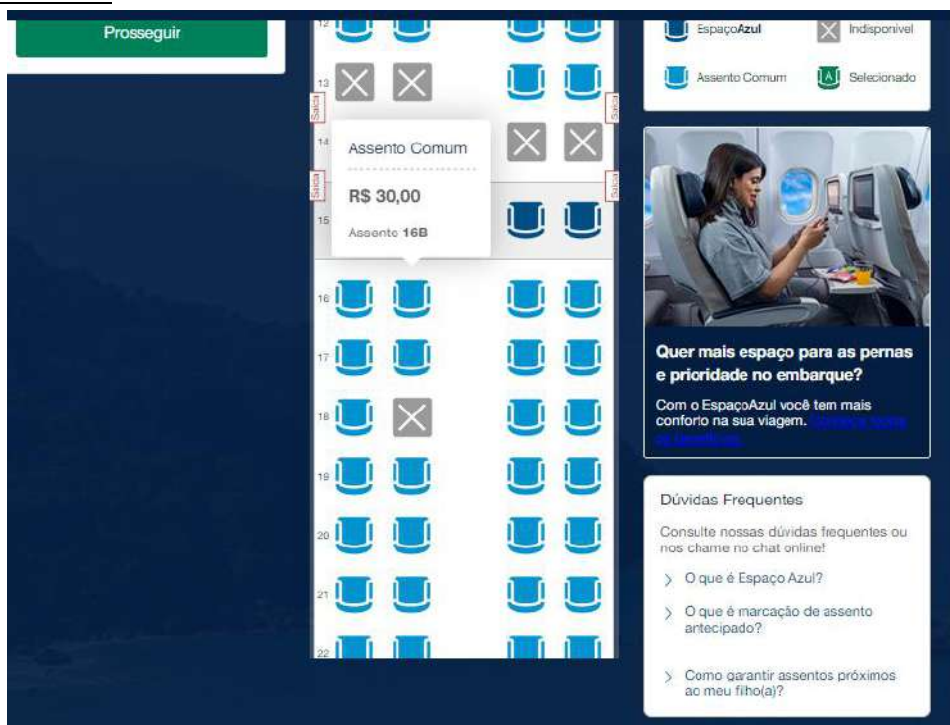


informações, especialmente acerca da marcação antecipada de assentos, são apresentadas aos passageiros, foram realizadas duas simulações de compra, uma pela tarifa “Mais Azul” e outra pela tarifa “Azul”^[i]:

TARIFA “MAIS AZUL”



TARIFA “AZUL”



Vê-se, claramente, que em ambas as simulações de compra é possível marcar com antecedência o assento no momento da compra da passagem, sendo gratuita a marcação para a tarifa "MAIS AZUL" e, neste caso em específico, R\$ 30,00 pela tarifa "AZUL".

Ressalte-se, ainda, que a compra da passagem pode ser concluída **sem a marcação do assento, que poderá ser realizada de forma gratuita (Tarifa Mais AZUL, clientes fidelizados da companhia no Programa TUDOAZUL, categorias "Diamante" e "Safira") ou onerosa, do momento da compra até o período de 48 horas antes do voo. Quando atingida a antecedência de 48 horas do voo, a marcação de qualquer assento disponível (exceto "Espaço AZUL") é completamente gratuita para todos os passageiros, de qualquer tarifa.**

Além disto, a AZUL possui informações dedicadas à marcação de assentos em seu website⁶:

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	Isento	Pago*	-
TudoAzul Básico/Topázio	Isento	Pago*	Pago*
TudoAzul Safira/Diamante	Isento	Isento	Isento

Como adquirir Marcação de assento antecipado

Clique em um dos links,
acesse suas reservas e adquira:

 [Compre pelo site](#)

 [Compre pelo app](#)

 [Compre no balcão de Check-in](#)

 [Fale com nosso Call Center](#)

Com a finalidade de deixar ainda mais claro, a **AZUL** reitera que **a marcação de assento é uma opção do cliente e não uma imposição** – caso o passageiro não tenha interesse em reservar um assento específico antecipadamente, poderá, a partir de 48 (quarenta e oito) horas antes da data do voo, **realizar a marcação do assento sem qualquer cobrança adicional.**

Conclui-se, dessa forma, que o procedimento de compra de passagens **não deixa dúvidas ao passageiro acerca dos procedimentos adotados pela AZUL para a**

⁶ <https://www.voeazul.com.br/en/voeazul/produtosazul/assento.html>

comercialização dos assentos. Ainda, dúvidas ou informações acerca deste serviço podem ser esclarecidas através do site, aplicativo e atendimento ao cliente (SAC).

Assim, resta claro que a AZUL divulga de forma clara a informação quanto a prestação desse serviço adicional, possibilitando meios de marcação de assentos, de forma antecipada (48 horas), sem o pagamento de qualquer valor adicional, não havendo aí, qualquer infração ao CDC, muito menos no que se refere ao artigo indicado pelo PROCON/SP.

c. DA LEGALIDADE DA COMERCIALIZAÇÃO. LIBERDADE TARIFÁRIA E AUTORIZAÇÃO REGULATÓRIA.

No que tange à legalidade do serviço de marcação antecipada de assentos e sua contrapartida financeira, oportuno esclarecer que a Lei nº 11.182, de 27/09/2005, que criou a Agência Nacional de Ação Civil ("ANAC"), atribuiu a essa autarquia federal competência para fiscalizar a prestação dos serviços aéreos e regular a respectiva outorga:

"Art. 8º Cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe:

(...)

XIII – regular e fiscalizar a outorga de serviços aéreos;

Desta forma, a ANAC mantém o acompanhamento constante das práticas adotadas pelas empresas aéreas brasileiras, podendo intervir no mercado, bem como nas concessões dos serviços aéreos regulares a fim de coibir atos contra a ordem econômica e assegurar o interesse dos usuários.

Além disso, garantiu-se nesse mesmo diploma legal, no seu art. 49, *caput*, um dos princípios basilares do atual sistema de aviação civil: o **regime da liberdade tarifária.**

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

Neste sentido, com o princípio da liberdade tarifária, a **AZUL, como prestadora de um serviço privado**, tem a liberdade para estabelecer o valor da remuneração a ser cobrada dos seus clientes, mediante a contraprestação dos serviços prestados, seja pelo



serviço principal ou pelos acessórios, de acordo com a demanda, oferta, concorrência comercial e suas estratégias empresariais, sob fiscalização do órgão regulador competente.

É o que se depreende do art. 4º da Resolução ANAC 400/2016:

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

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

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

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.

Adicionalmente, **não há** uma única disposição regulamentar do setor aéreo que **proíba, direta ou indiretamente**, a **AZUL** de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança em contraprestação. Também, não há qualquer disposição no Código Civil, ou mesmo no Código de Defesa do Consumidor, que proíba essa contratação privada.

Ainda, destaca-se que a Lei de Liberdade Econômica (Lei 13.874/2019), dispõe em seu artigo 3º:

Art. 3º **São direitos de toda pessoa**, natural ou **jurídica**, **essenciais para o desenvolvimento e o crescimento econômicos do País**, observado o disposto no parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal:

III - **definir livremente, em mercados não regulados, o preço de produtos e de serviços como consequência de alterações da oferta e da demanda**;

V - **gozar de presunção de boa-fé nos atos praticados no exercício da atividade econômica, para os quais as dúvidas de interpretação do direito civil, empresarial, econômico e urbanístico serão resolvidas de forma a preservar a autonomia privada, exceto se houver expressa disposição legal em contrário**;

Com a recente promulgação dessa lei, **resta claro que o objetivo do Estado é o de intervir cada vez menos nas atividades empresariais**, especialmente quanto à regulação dos preços dos produtos e serviços ofertados, garantindo, através dos princípios



norteadores dessa lei "*a liberdade como uma garantia no exercício de atividades econômicas*";"⁷

A tentativa de regulação ou alteração dos preços praticados por uma empresa privada retira o *animus* tanto da Lei 13.874/19 quanto da Lei 11.182/05 que determinam de forma extremamente clara a liberdade das empresas em estabelecerem a tarifa de seus serviços, **desde que ausente o abuso na precificação**, abuso esse que não foi comprovado pela **AUTORA** que apenas iniciou esse procedimento ante a sua interpretação deturpada do artigo 39, incisos V e X, do CDC e de conjecturas ligadas à cobrança do serviço que não foram comprovadas.

Com isso, tem-se que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico. Inclusive, é importante lembrar que o serviço de antecipação de marcação de assento é internacionalmente aplicado e adotado por empresas aéreas estrangeiras que comercializam passagens no território brasileiro há bastante tempo.

Nesse mister, sabe-se que no âmbito das relações privadas vige o princípio da autonomia da vontade, o qual dita que, entre particulares, pode-se fazer tudo o que a lei não proíbe e que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo senão em virtude de lei, é o que se extraído inciso II, art. 5º da Constituição Federal vigente.

Por diversas vezes a ANAC já foi acionada tanto pelas empresas aéreas quanto pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor acerca do tema em referência e já se posicionou no sentido de que **a marcação antecipada é um serviço adicional e não há qualquer ilegalidade na instituição e cobrança**, desde que a sua comercialização respeite as regras dispostas na Resolução ANAC n.º 400/2016 (**Documento 2**).

Sobre o presente tema, destaca-se o entendimento da ANAC no parecer solicitado pelo Ministério Público Federal do Amazonas (**Documento 3**):

⁷ Artigo 2º, Inciso I.



IV. CONCLUSÃO

9. Considerando a exposição que fundamenta o presente Parecer, a marcação antecipada de assento pode ser considerada um serviço opcional desde que o passageiro tenha garantido um assento para a execução do serviço, ainda que com marcação em outra oportunidade, a exemplo da política empresarial de marcação de assento sem custo somente quando da realização de *check-in*. Nesta política, há a cobrança para aqueles passageiros que queiram desde a reserva de sua passagem terem garantido a ocupação de determinado assento para a prestação do serviço de transporte aéreo. Não optando pelo serviço de marcação antecipada, terá o passageiro a oportunidade de concluir a aquisição do serviço de transporte e em outro momento (no *check-in*, por exemplo) ter a designação de seu assento sem custo.

10. Sendo essa a lógica para a cobrança pela marcação antecipada de assentos e estando de acordo com preceitos da Resolução ANAC nº 400/2016, notadamente em relação ao seu artigo 4º, §2º, não se verifica indício de infração à regulamentação da Agência.

Esclareça-se, ademais, que não se verifica qualquer posicionamento recente das Cortes Superiores do Poder Judiciário, notadamente após a marcação antecipada de assentos ter sido implementada (em 14 de maio de 2018), que pudesse balizar o entendimento exarado pela **AUTORA** de que se trata de uma prática abusiva e que viola os direitos dos consumidores.

Neste ponto, vale destacar que já houve posicionamento do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Nota Técnica 3/2019 solicitada pelo **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ("DPDC/SENACON")**, confirmando a **LEGALIDADE** da cobrança pelo serviço de marcação antecipada de assentos, de acordo com a conclusão da mencionada Nota Técnica (**Documento 4**):

03/05/2019

SEI/MJ - 7988818 - Nota Técnica

3. CONCLUSÃO

3.1. A empresa deve prestar de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados, permitir que o consumidor tenha a opção de não contratar esses serviços (que devem ser *opt-in*), tratar de maneira igual os consumidores que não contratarem esses serviços adicionais e nunca induzir o consumidor a contratação dos serviços adicionais de maneira abusiva ou enganosa.

3.2. O fato das empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

3.3. Considerando que a empresa esteja prestando todas as informações aos consumidores de maneira clara e antecipada, e considerando que a opção por não utilizar os serviços adicionais não venha a desfavorecer aquele consumidor perante os demais, a cobrança por marcação antecipada de assentos em voos não é indevida.

À consideração superior.



De acordo com o entendimento do Ministério da Justiça, a cobrança por marcação antecipada **não é indevida**, desde que a empresa **preste todas as informações de forma clara, o que é observado pela AZUL**, já que disponibiliza ao consumidor todas as informações sobre a aquisição do serviço de marcação antecipada de assento.

Dito isto, resta claro que inexistente ilegalidade na cobrança pela marcação antecipada de assentos, estando as práticas adotadas pela **AZUL** dentro do estabelecido pela legislação regulatória de sua prestação de serviços.

d. DA SUPOSTA INFRAÇÃO AO ARTIGO 39, INCISOS V e X DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Ainda, de acordo com a **AUTORA** a **AZUL** teria infringido o disposto no artigo 39, V e X do Código de Defesa do Consumidor ^[6], pois teria elevado o preço da viagem, sem oferecer uma contraprestação que a justifique.

No entanto, ao contrário do entendimento da **AUTORA**, a cobrança realizada pela **AZUL** para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar o serviço de marcação antecipada de assento, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional.

Ou seja, a marcação **antecipada** é mais uma opção ofertada ao consumidor, mas que não precisa ser obrigatoriamente contratada. Como já explicado diversas vezes a marcação do assento é livre nas 48 (quarenta e oito horas) que antecedem o embarque, **para qualquer passageiro. Com o perdão da repetição, o pagamento de marcação antecipada de assento não é obrigatório ou essencial para a realização do transporte, constituindo um serviço adicional que pode ou não ser contratado pelo passageiro, caso este tenha interesse em escolher seu assento com muito mais antecedência à data do embarque.**

^[6] 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



Nesse sentido necessário colacionar o entendimento do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Ação de obrigação de fazer – Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos – Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita – Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave – A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade – Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave – Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada – Tarifa devida – Sentença mantida – Recurso negado.* (TJ-SP - APL: 10250259620168260564 SP 1025025-96.2016.8.26.0564, Relator: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 24/04/2017, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/04/2017)

No que se refere especificamente à indicação de infração ao CDC, compete pontuar que quanto à indicação de infração ao inciso V do Art. 39 que prevê a vedação de exigência de vantagem manifestamente excessiva, tal violação não existe. Não existe qualquer exigência ao usuário do serviço aéreo para que contrate o serviço, sendo livre a sua contratação/opção. Diferente das argumentações sem subsídio apresentadas pela Autora, o passageiro não fica condicionado a marcação de um assento pago para poder viajar, sendo, de fato, inerente ao transporte aéreo e ao contrato de transporte firmado que, adquirida a passagem aérea, esse passageiro terá direito a um assento. No entanto, a escolha desse assento com antecedência maior a 48 (quarenta e oito horas), se trata de um serviço acessório, sendo plenamente possível a cobrança por tal.

Assim, é evidente que não existe a exigência ou ainda vantagem manifestamente excessiva, pois, ao passageiro é dada a escolha em adquirir ou não tal serviço, inexistindo qualquer imposição por parte da AZUL, se tratando o pagamento da contrapartida financeira pela escolha do local.

Adicionalmente, é necessário dissecar o inciso X do artigo 39, no que se refere especificamente à justa causa (X - **elevar sem justa causa** o preço de produtos ou serviços.).

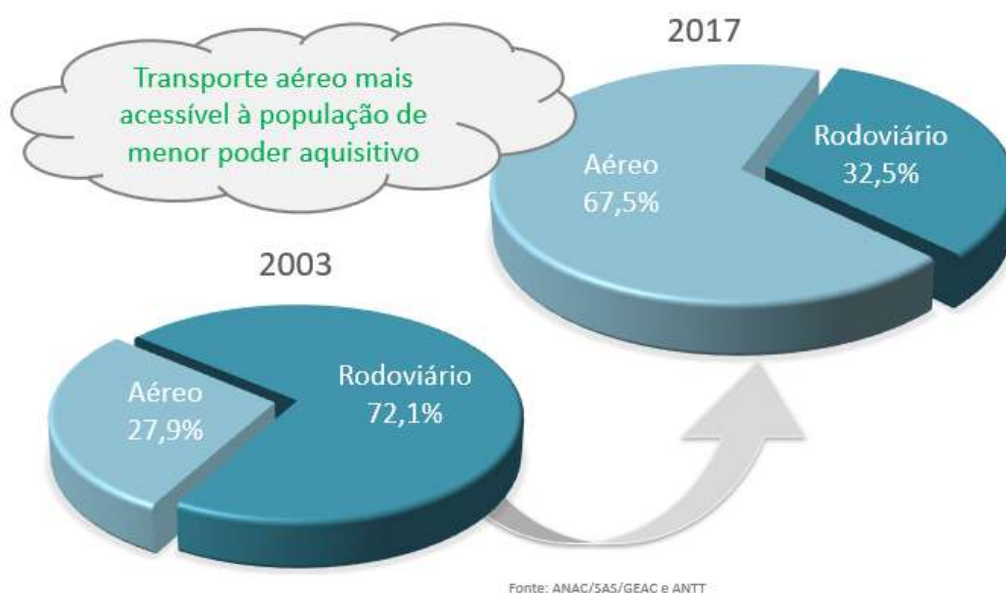
O artigo citado dispõe claramente que é necessária a **justa causa** para o aumento do preço, e, ainda que não se admita em nenhuma hipótese que o preço das passagens sofreu aumento, é certo que a cobrança para a marcação antecipada de assento



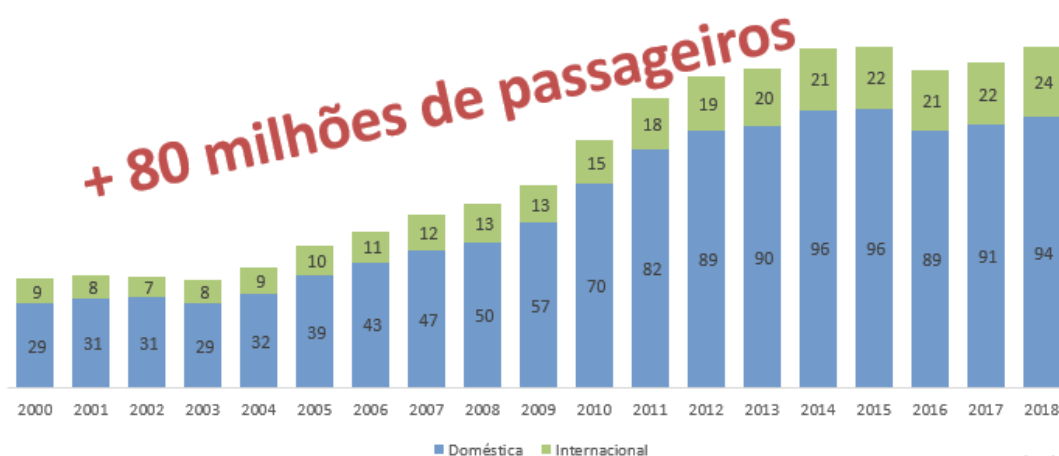
se justificaria, conforme já dito, pela: (i) desregulamentação do transporte aéreo; (ii) Liberdade Tarifária; (iii) Liberdade Econômica e, principalmente, (iv) pela evolução do mercado de transporte aéreo, que torna as empresas mais competitivas entre si, ofertando sempre formas de diminuir o valor do serviço prestado e aumentar a qualidade, para ser sempre a escolhida pelo consumidor.

Por fim, necessário que se reitere que a desregulamentação do transporte aéreo, trazida ao Brasil através da Resolução 400 da ANAC, permite a contratação de serviços que sejam **adicionais**, como meio de incrementação de receitas, possibilitando, em lugar de aumentar o valor da passagem, diminuir o valor.

Como se sabe, antes da liberdade tarifária, o valor das passagens aéreas eram tarifados e controlados pelo Estado, e apenas uma pequena parte da população possuía acesso a essa modalidade de transporte, e, quando a liberdade tarifária foi positivada, possibilitando às empresas estabelecerem os valores de suas tarifas e suas rotas, houve uma acentuada queda na utilização do transporte rodoviário e aumento expressivo da utilização do transporte aéreo:



Passageiros transportados pagos - milhões



As novidades incluídas no transporte aéreo como a cobrança para o despacho de bagagens, ou até mesmo a cobrança para a refeição de bordo, são a evolução lógica do transporte, que já é realidade no resto do mundo, e propicia às cias. aéreas estabelecerem valores de tarifas muito mais baixos, com a exclusão de serviços acessórios, que antes disso estavam totalmente incluídos no preço dos serviços.

Conforme demonstrado no tópico acima, onde foi colacionada uma simulação de compra de passagens aéreas, vemos que a AZUL atua com três modalidades de tarifas, a título exemplificativo destacamos a "Mais AZUL" e a "AZUL". A tarifa MAIS AZUL se mostra mais onerosa, pois inclui no preço o despacho de bagagem e marcação antecipada de assento, enquanto a tarifa AZUL, mais barata, não inclui nenhum desses serviços.

Ou seja, a AZUL possui regimes de tarifas diferenciados justamente por haver a opção de contratar, ou não, serviços adicionais **opcionais**. Com o impedimento da cobrança da marcação antecipada ou dos demais serviços que eventualmente sejam disponibilizados, não existirá ao consumidor a possibilidade de comprar passagens com preços mais acessíveis.

Neste sentido importante colacionar trecho do Ofício nº 364/2018/SAS-ANAC **(Documento 05)** enviado pela ANAC através da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) em resposta ao Ofício nº 5323/2018 PR/MT expedido nos autos da Notícia de Fato nº 1.20.000.002163/2018-16 apurada pelo Ministério Público Federal do Mato Grosso:

⁸ Trecho extraído da Nota Técnica nº 5/2013/GERE/SRE da ANAC.



“Vale ressaltar, entretanto, o fato de que as companhias de baixo custo, para aproximarem-se da disposição a pagar dos diferentes consumidores, cobram preços distintos em razão de diferentes análises de mercado, quais sejam: i) a compra ser de ida e volta ou apenas um trecho; ii) a duração da viagem; iii) o número de conexões; iv) o perfil de passageiros típica do aeroporto de origem ou de destino; v) os dias da semana em que são realizados os trajetos; vi) as características dos assentos disponíveis; vii) os horários mais ou menos voltados para as viagens de negócios ou lazer; viii) a antecipação da compra; ix) serviços opcionais (como marcação de assentos, refeições). Qualquer limitação na utilização de um desses canais torna a possibilidade de discriminação mais imperfeita, podendo gerar perdas para toda a sociedade. Ressalta-se que a possibilidade de discriminação de preços não se relaciona com a margem de lucratividade/prejuízo das empresas. Tal margem é resultado, basicamente, do nível de concorrência existente no mercado, a qual depende da quantidade de concorrentes (inclusive de outros modais), potenciais entrantes, custo da entrada no mercado, elasticidade da demanda e da oferta.”

No mesmo sentido é a recente sentença proferida (**Documento 6 – Sentença SP Ação Anulatória e Acórdão**) pela 1ª Vara de Fazenda Pública da Capital de São Paulo em ação anulatória promovida pela **AZUL**, que foi posteriormente confirmada pelo E. TJSP, em que foi defendida a legalidade da cobrança, com o fito de descaracterizar a aplicação de penalidade pelo PROCON/SP:

As práticas abusivas estão previstas em rol exemplificativo no art. 39, do Código de Defesa do Consumidor. Tais práticas podem ser observadas em condutas do fornecer que atentem contra a boa-fé, bem como contra o padrão esperado nas relações de consumo. Ainda, quando caracterizadas tais práticas o consumidor não possui defesa em razão da sua vulnerabilidade. Nesse sentido, as palavras de Cleber Masson, Adriano Andrade e Landolfo Andrade: “As práticas abusivas podem ser definidas como as condutas dos fornecedores que estejam em desconformidade com o padrão de conduta esperado das partes nas relações de consumo, ou, ainda, que estejam em desacordo com a boa-fé objetiva e com a confiança. Manifestam-se por meio de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, dada a sua vulnerabilidade. Interesses Difusos e Coletivos/ Adriano Andrade, Cleber Masson, Landolfo Andrade. 10. Ed., ver., atual e ampl. Rio de Janeiro; São Paulo: Método, 2020, pág. 679.” **Entendo que a cobrança antecipada pela marcação de assento não caracteriza prática abusiva. às fls. 20 a parte autora esclarece que o prazo comum para marcação de assentos se inicia em 48 horas antes do voo. A partir deste momento, qualquer passageiro pode escolher o seu assento. Por outro lado, caso o passageiro, diante de alguma preferência pessoal opte por escolher o seu assento de forma antecipada pode efetuar a escolha**

mediante o pagamento de uma tarifa. Observo que a conduta da parte autora não limita o uso dos demais consumidores a marcação do assento que podem realizar a escolha dentro do prazo comum, bem como não impede de usufruir dos serviços, pois a marcação antecipada, ao que consta dos autos respeita os assentos disponíveis na aeronave não caracterizando a prática de *overbooking*, esta ilícita. Ainda, observo que no fornecimento do serviço a parte autora respeita os deveres de informar o consumidor de forma adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços nos termos do que determina o art. 6º, inciso III, do CDC: Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
(...)

Ademais, é certo que o PROCON possui autonomia administrativa, todavia, cabe pontuar que a prática comercial questionada foi aprovada pelo Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretária Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça órgão coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com competência para emanar consultas nos termos do art. 106, inciso II, do CDC: Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: (...) II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; O Órgão coordenador não entendeu como uma prática comercial abusiva a marcação antecipada de assentos, pelo contrário (fls. 15 e 212/213). Ainda, nesse sentido, a Resolução 400/2016 da ANAC. Assim, concluo por incorreta a autuação. Afasto a aplicação do art. 39, inciso X, do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. A conduta do fornecedor é prática comercial autorizada pela legislação que proporciona a possibilidade de escolha a determinados consumidores que tem preferências por determinados lugares na aeronave. Trata-se de mera liberalidade ao consumidor que justifica o aumento da passagem, pois caracteriza serviço extra.
(...)

Continuando, cabe ao Poder Judiciário a análise da legalidade dos atos administrativos nos termos do que determina a Súmula 473, do STF: Súmula 473-STF: A administração pode anular os seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornem ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial. Reconhecida a nulidade do fundamento que



ensejou a lavratura do auto de infração deve ser declarada a nulidade do auto de infração.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido nos termos do art. 487, inciso I, do CPC para declarar a nulidade da penalidade imposta no Processo Administrativo nº 3600/2019. Condene a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios no patamar mínimo previsto no artigo 85, §3º, do CPC. Sentença submetida ao reexame necessário. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. São Paulo, 27 de julho de 2021. FERNANDA HENRIQUES GONCALVES ZOBOLI. Juiz(a) de Direito (assinado digitalmente)

Vale aqui pontuar, que a decisão mencionada se trata justamente do processo administrativo que gerou a multa utilizada como fundamentação pela AUTORA na presente demanda:

- Fls. 4 da Petição Inicial:

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).

- Documentos 3 e 4 apresentado pela Autora:

Economia

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



The screenshot shows the UOL website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'INGRESSO.COM', 'BATE-PAPO', 'MEU NEGÓCIO', 'PASSEI DIRETO', 'PASSAGUIRO', and 'UOL PLAY'. Below this is a menu with categories like 'PRODUTOS', 'NOTÍCIAS', 'CARROS', 'ECONOMIA', 'FOLHA', 'ESPORTE', 'SPLASH', 'UNIVERSA', 'VIVABEM', 'TILT', 'ECO', 'CANAL UOL', 'MOV', 'NOSSA', 'TAB', and 'UOL PRIME'. A section displays financial data for Dólar, Peso, Euro, Bitcoin, Bovespa, IPCA, and Selic. Below this is a large banner with the headline 'Procon autua aéreas por cobrar para marcar assento; Anac permite cobrança'.

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".

Ademais, no que tange a preocupação quanto à disponibilização de assentos para familiares, faz-se destaque que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE's (Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial).



Inclusive, imperioso destacar que não há de se falar em qualquer desrespeito à proteção da criança ou aos demais passageiros PNAE, já que a **AZUL** não impede seus passageiros de realizar a marcação prévia de assentos, visto que apenas realiza cobrança dependendo da antecedência em que o passageiro decide reservar o seu assento, quando a passagem é adquirida na tarifa "AZUL".

Vale pontuar, ainda, que a Resolução 280/2013 da ANAC já prevê, claramente, a necessidade de disponibilizar assento adjacente quando **necessário o acompanhante, nos termos do previsto na resolução, sem indicar, contudo, a necessidade de acomodação nas primeiras fileiras:**

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora;

II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.

§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.

Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Exceto nas circunstâncias indicadas na resolução não existe qualquer obrigatoriedade legal para as Companhias Aéreas incluírem acompanhantes ao lado dos passageiros.

Necessário fazer destaque, ainda que o Ministério Público de São Paulo já emitiu parecer sobre o assunto, destacando que não há violação ao direito da criança em praticar a comercialização da marcação de assentos, já que o menor não é impedido de viajar ao lado dos seus responsáveis (**Documento 7 – Parecer MPSP**):



Pelo mérito, deve-se ponderar que **não há, sequer hipoteticamente, qualquer desrespeito à proteção integral devida à autora em razão de se cuidar de criança.**

Como nos autos esclarecidos, não se impediu em momento algum a autora de viajar em assento contíguo ao dos genitores. **Tampouco se cuidou de impedimento para que procedessem à marcação prévia dos assentos.**

Como destacada na sentença, a marcação é possível a partir de uma semana de antecedência do voo.

A cobrança de tarifa de R\$10,00 dirige-se apenas à opção do passageiro à marcação dos assentos com antecedência maior, diversa daquela que se disponibiliza para todos os passageiros do voo.

Necessário reiterar que **a marcação de assento é uma opção do cliente e não uma imposição** – caso o passageiro não tenha interesse em reservar um assento específico antecipadamente, poderá, a partir de 48 (quarenta e oito) horas antes da data do voo, **realizar a marcação do assento sem qualquer cobrança adicional, mantendo-se ainda sua possibilidade de escolha dentre os assentos que estão ainda vagos.**

No que se refere especialmente ao embarque de crianças e pessoas sob a responsabilidade do passageiro, a AZUL deixa em destaque a informação no próprio fluxo de compra:



Dúvidas Frequentes

Consulte nossas dúvidas frequentes ou nos chame no chat online!

- > O que é Espaço Azul?
- > O que é marcação de assento antecipado?

✓ Como garantir assentos próximos ao meu filho(a)?

Caso queira sentar ao lado de seus filhos ou crianças e adolescentes que estão sob sua responsabilidade, existem algumas formas de garantir esta comodidade, seja comprando com antecedência ou realizando a marcação gratuita dentro de 48h da data do voo.

Compra Antecipada dos assentos:

Assim que você compra uma passagem, já pode escolher antecipadamente os assentos que melhor lhe convêm, mediante pagamento.

Marcação de assentos operacional:

Dentro do prazo de 48h antes do voo, você pode encontrar assentos gratuitos a serem marcados. Faça seu check-in pelo App da Azul ou site e marque os assentos sem qualquer custo, garantindo a viagem de todos juntos mesmo para passagens compradas separadas! Caso não consiga realizar a marcação de assentos pelo site ou aplicativo, você pode também se dirigir ao balcão de atendimento no aeroporto antes de seu voo ou solicitar auxílio dos nossos funcionários no portão de embarque.

Conclui-se que, em lugar de favorecer o consumidor, a míope visão adotada pela **AUTORA** causa maiores prejuízos, pois, na contramão da evolução do transporte, se aferrenha a entendimentos ultrapassados que podem, ao fim, prejudicar os consumidores que possuem menor capacidade financeira, a não terem meios de adquirir uma passagem aérea mais cara, que inclua todos os serviços que, de outro modo, podem ser dissociados do valor total da passagem.

Neste ponto, destaca-se, novamente, que apesar de haver contraprestação pelo serviço de cobrança para marcação **antecipada** de assentos, a **AZUL não elevou o preço das passagens ou custo das viagens**, visto que os passageiros **podem adquirir passagens aéreas e marcar seus assentos sem qualquer penalidade no prazo de 48 (quarenta e oito) horas que antecedem o seu embarque**. Portanto, **a AZUL em momento algum**



praticou a conduta prevista no artigo 39, incisos V e X do Código de Defesa do Consumidor, não existindo, pois, qualquer fundamento no pleito da **AUTORA**.

e. DA ACESSIBILIDADE DOS PASSAGEIROS

Ao longo da petição, a **AUTORA** menciona, diversas vezes, sem qualquer comprovação, salienta-se, que a preferência no embarque e para a acomodação dos passageiros com necessidade de atendimento especial (PNAE) não é respeitada, entendendo ser necessário impor uma obrigação em determinar que a primeira fileira seja destinada unicamente a esses passageiros.

Assim, cumpre destacar que a atividade exercida pela **AZUL** se restringe ao transporte de passageiros, iniciando-se no embarque e finalizando no desembarque (além das efetuadas a bordo da aeronave), de acordo com o artigo 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica:

"Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave.

§ 1º Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo o percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas.

§ 2º A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral".

De acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica, a administração aeroportuária é responsável pela infraestrutura do aeroporto, incluindo ônibus e pontes de embarque e desembarque como parte do sistema aeroportuário, como se observa no disposto no artigo 26 do referido Código:

"Art. 26. O sistema aeroportuário é constituído pelo conjunto de aeródromos brasileiros, com todas as pistas de pouso, pistas de táxi, pátio de estacionamento de aeronave, terminal de carga aérea, terminal de passageiros e as respectivas facilidades.

*Parágrafo único. São facilidades: o balisamento diurno e noturno; a iluminação do pátio; serviço contra-incêndio especializado e o serviço de remoção de emergência médica; **área de pré-embarque**, climatização, **ônibus**, **ponte de***



*embarque, sistema de esteiras para despacho de bagagem, carrinhos para passageiros, **pontes de desembarque**, sistema de ascenso-descenso de passageiros por escadas rolantes, orientação por circuito fechado de televisão, sistema semi-automático anunciador de mensagem, sistema de som, sistema informativo de voo, climatização geral, locais destinados a serviços públicos, locais destinados a apoio comercial, serviço médico, serviço de salvamento aquático especializado e outras, cuja implantação seja autorizada ou determinada pela autoridade aeronáutica."*

Inobstante a responsabilidade do administrador aeroportuário no tocante a organização e disponibilização de espaços dedicados aos PNAE's nas dependências aeroportuárias, a **AZUL** dispõe, em todos os aeroportos que opera, de área destinada unicamente a passageiros com necessidade de atendimento especial, consoante pode ser verificado em fotos obtidas junto aos aeroportos de São Luiz, Campinas e Belo Horizonte, a título exemplificativo:

-São Luiz





-Campinas





-Belo Horizonte





Além da identificação das aéreas destinadas aos passageiros com necessidade de atendimento especial na área de embarque, importante destacar que assim que o avião está pronto para o embarque dos passageiros, é anunciado o embarque, informando o número do voo, destino e chamando os passageiros preferenciais para se apresentarem para o embarque.

Destaca-se, a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques. Os primeiros passageiros a embarcarem são os **PNAEs** com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas); após, os **demais preferenciais** e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento.

Assim, necessário demonstrar que é impossível que um PNAE tenha seu embarque preterido por outros passageiros.

Como pode ser verificado no vídeo institucional disponibilizado pela **AZUL** em suas mídias sociais, o embarque de passageiros preferenciais é prioridade absoluta:





Link: <https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=zdfcEyctlh8>

Vale destacar que nem todos os PNAE's possuem a necessidade de viajar de forma acompanhada e nos termos do Artigo 9º da Resolução 280 da ANAC, devem comunicar com antecedência acerca da sua situação especial, se necessitam ou não de auxílio ou equipamentos para embarcar e realizar a sua viagem.

Isso se explica porque, mesmo com o pronunciamento e disponibilização de embarque prioritário em todos os voos, nem sempre o passageiro preferencial se dirige para o embarque quando chamado, fato que não pode ser imputado à AZUL, pois não pode simplesmente abordar os passageiros e levá-los para fila, embora forneça, com

⁹ Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I -no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II -com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art.10; ou

III -com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.



antecedência, através de todos os seus canais de atendimento, recursos e informações para que o passageiro se identifique.

No que se refere à disponibilização de assentos, conforme adiantado no tópico anterior, a Resolução 280/2013 da ANAC, que "*Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências*" não estabelece qualquer obrigatoriedade acerca da fileira em que o PNAE será acomodado e isso se dá por uma variedade de razões: (i) cada aeronave possui uma configuração, de modo que nem sempre a primeira fileira é mais espaçosa ou está localizada na saída de emergência, sendo vedada a ocupação de assentos nessa situação a PNAEs; (ii) a quantidade de PNAEs a bordo pode ser superior ao número de assentos da primeira fileira; (iii) preferencialmente, o passageiro que necessita de cadeira de rodas deve ser acomodado no corredor, e, caso apenas possa ser alocado na primeira fileira, haverá uma limitação indevida ao número de passageiros que necessitam de cadeira de rodas.

Ademais, conforme já pontuado, ao proporcionar o serviço de marcação antecipada, não são ofertados todos os assentos disponíveis no voo, sendo bloqueada a comercialização daqueles assentos que são destinados ao PNAE.

De todo o modo, como pode ser visto no recorte de artigos abaixo, retirados da Res. 280/2013, em todas as menções de marcação de assentos não existe qualquer previsão ao contido na presente demanda:

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

(...)

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

(....)

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.



Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado "Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares";

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

§ 1º O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque.

§ 2º Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável.

Art. 32. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada.

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

É evidente, Excelência, que a falta de conhecimento da AUTORA com relação aos meandros do transporte aéreo é prejudicial, visto que não leva em consideração

diversos aspectos dessa prestação de serviços que, em caso de eventual procedência, poderá causar mais prejuízos aos passageiros do que benefícios sendo de rigor, a improcedência da demanda.

f. DA INEXISTÊNCIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS.

Utilizando-se da presente ação, a Autora requereu:

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;

(...)

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;

Como é cediço, **a configuração da responsabilidade civil depende da presença de três elementos essenciais**, a saber: (i) fato lesivo, (ii) ocorrência de um **dano** patrimonial ou moral e (iii) nexo de causalidade entre o dano e o comportamento do agente (artigos 186 e 927, ambos do Código Civil).

Desta forma, a fim de que seja possível formular pretensão de indenização baseada na ocorrência de dano, gerando ao seu causador a responsabilidade de indenizar, estes elementos formadores do trinômio da responsabilidade civil devem estar caracterizados e fundamentados por aquele que os alega.

Com isso, certo é que, **não havendo perfeita caracterização do dano, do ato ilícito e/ou do nexo de causalidade entre ambos, não se configura o trinômio da responsabilidade civil.**

Não se pode perder de vista que o cumprimento do dever legal configura excludente de responsabilidade civil:

Art. 188. Não constituem atos ilícitos:

I - os praticados em legítima defesa ou no **exercício regular de um direito reconhecido**;

Assim, tendo a AZUL, **dentro da autorização regulatória para tanto, estabelecido o preço para os serviços que presta**, já sendo reconhecido pelo SENACON, ANAC e Tribunais de Justiça que não existe ilegalidade nessa cobrança, não há que se falar na existência de ato ilícito, quanto mais um que demande a reparação nos termos requeridos pela AUTORA.

Inicialmente, no que se refere aos danos materiais, é possível notar que as “inúmeras reclamações” trazidas pela AUTORA são recortes do consumidor.gov que refletem outros problemas relacionados a marcação de assentos e não questionam, em si, a legalidade ou não da cobrança, até porque ao passageiro é dada a escolha em contratar ou não o serviço de marcação antecipada, não sendo colocada qualquer condição, no momento da compra da passagem, para que o passageiro obrigatoriamente marque o seu assento de forma onerosa para poder viajar.

Assim, eventual indenização que determine o pagamento de tais valores causará um absoluto desequilíbrio e quebra da boa-fé objetiva por parte do passageiro, a partir do momento em que, voluntariamente, optou por contratar esse serviço, ciente da contraprestação financeira que tal contratação ensejaria.

No que toca aos danos morais, tampouco houve comprovação acerca da sua ocorrência, seja ela individual ou coletivamente considerada.

Sustenta a AUTORA, de forma completamente descabida, que este pedido se justifica, pois, entende que a marcação de assentos causa discriminação aos PNAEs, justificando que: *“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."

Além de tal colocação ser absurda e sem qualquer fundamento, visto que a AZUL age dentro do seu dever legal, para que se caracterizem os danos morais coletivos, deve ser vislumbrado **"o ferimento a interesse moral (extrapatrimonial) de uma coletividade, configurar-se-á dano passível de reparação, tendo em vista o abalo, a repulsa, a indignação ou mesmo a diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva (por todos os membros), entre outros efeitos lesivos. Nesse passo, é imperioso que se apresente o dano como injusto e de real significância, usurpando a esfera jurídica de proteção à coletividade"**¹⁰.

CARLOS ALBERTO BITTAR FILHO¹¹, por sua vez, conceitua o dano moral coletivo como "injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos". Em seguida esclarece: "Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial".

Ademais, no que se trata dos danos morais coletivos, colhem-se os seguintes ensinamentos doutrinários **no sentido de que se deve evitar a banalização do instituto**, reservado para situações efetivamente injustas e de real significância:

"é imperioso que se apresente o dano como injusto e de real significância, usurpando a esfera jurídica de proteção à coletividade, em detrimento dos valores (interesses) fundamentais do seu acervo" (Idem, p. 136-137)" (BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. Revista de Direito do Consumidor. n.º 59. São Paulo: Revista dos Tribunais, jul-set, 2006, p. 88/89) [sem grifo no original].

E mais:

"Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a condenação por dano moral (rectius: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à

¹⁰ In "Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro", Revista de Direito do Consumidor. n. 12. São Paulo: Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55.

¹¹ In "Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro", Revista de Direito do Consumidor. n. 12. São Paulo: Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55.

tutela de tais interesses, considerando justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais" (BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. Revista de Direito do Consumidor. n.º 59. São Paulo: Revista dos Tribunais, jul-set, 2006, p. 105). (g.n.)

Neste mesmo sentido se firmou a jurisprudência do C. STJ, que entende que deve haver parcimônia, para que o instituto não seja tratado de forma trivial:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE SAÚDE. 1. PROCESSO CIVIL. PEDIDO CERTO E DETERMINADO. RECONHECIMENTO. CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER. 2. DANOS MORAIS COLETIVOS. COMPROVAÇÃO. PRESCINDIBILIDADE. ABALO DE VALORES FUNDAMENTAIS. INEXISTÊNCIA. 3. DANOS INDIVIDUAIS. RECONHECIMENTO PELA SENTENÇA GENÉRICA. POSSIBILIDADE. POSTERIOR LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. NECESSIDADE. 4. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A certeza do pedido se configura com a imposição feita ao autor de indicar, de forma precisa e clara, a espécie de tutela jurisdicional pretendida e o resultado prático que se alcançará. A determinação está relacionada à liquidez do objeto, isto é, à qualidade e quantidade do bem da vida buscado. 1.1. Na espécie, os pedidos formulados pelo Parquet, quanto à substituição de prestadores de serviços somente após a comunicação aos beneficiários e à realização de aditivo contratual, sob pena de multa diária, preenchem os requisitos dos arts. 322 e 324 do CPC/2015, bem como observam o princípio da adequação da tutela jurisdicional. 2. O dano moral coletivo se dá in re ipsa, isto é, independentemente da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico. **Entretanto, sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesses coletivos fundamentais, mediante conduta maculada de grave lesão, para que o instituto não seja tratado de forma trivial, notadamente em decorrência da sua repercussão social.** 2.1. **A conduta perpetrada pela ré, a despeito de ser antijurídica, não foi capaz de abalar, de forma intolerável, a tranquilidade social do grupo de beneficiários, assim como os seus valores e interesses fundamentais**, já que não houve interrupção no atendimento do serviço de apoio médico, ainda que realizado por outras clínicas, bem como houve o cumprimento das exigências legais para o credenciamento no transcurso da presente demanda. 3. **A generalidade da sentença a ser proferida em ação civil coletiva, em que se defendem direitos individuais homogêneos, decorre da própria impossibilidade prática de se determinar todos os elementos normalmente constantes da norma jurídica em questão, passível de imediata execução. Por tal razão, o espectro de conhecimento da sentença genérica restringe-se ao núcleo de homogeneidade dos direitos afirmados na inicial, atinente, basicamente, ao exame da prática de ato ilícito imputado à parte demandada, a ensejar a violação dos direitos e interesses individuais homogêneos postos em juízo, fixando-se, a partir de então, a responsabilidade civil por todos os danos daí advindos.** 3.1. A procedência da pretensão reparatória não exige o



interessado em liquidação da sentença genérica e não em uma nova ação individual de comprovar o dano (se material, moral ou estético), a sua extensão, o nexo causal deste com a conduta considerada ilícita, além de sua qualidade de parte integrante da coletividade lesada. Diante do reconhecimento da conduta ilícita da recorrida, afigura-se procedente o pedido de reparação por todos os prejuízos suportados pelos segurados, mostrando-se, todavia, descabido, especificar na sentença genérica o tipo de dano, material e/ou moral. 4. Recurso especial parcialmente provido. (STJ - REsp: 1823072 RJ 2019/0185366-1, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 05/11/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/11/2019).

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE SAÚDE. CIRURGIA DE CATARATA. FALTA DE COBERTURA DE LENTES INTRAOCULARES. CONTRATOS ANTIGOS E NÃO ADAPTADOS. ABUSIVIDADE. DANO MORAL COLETIVO. NÃO OCORRÊNCIA. CONDUTA RAZOÁVEL. ENTENDIMENTO JURÍDICO DA ÉPOCA DA CONTRATAÇÃO. TECNOLOGIA MÉDICA E TÉCNICAS DE INTERPRETAÇÃO DE NORMAS. EVOLUÇÃO. OMISSÃO DA ANS. NÃO CONFIGURAÇÃO. PRETENSÃO DE REEMBOLSO DOS USUÁRIOS. PRESCRIÇÃO. DEMANDA COLETIVA. PRAZO QUINQUENAL. RESSARCIMENTO AO SUS. AFASTAMENTO. OBSERVÂNCIA DE DIRETRIZES GOVERNAMENTAIS. 1. Cinge-se a controvérsia a saber se o reconhecimento, em ação civil pública, da abusividade de cláusula de plano de saúde que afastava a cobertura de próteses (lentes intraoculares) ligadas à cirurgia de catarata (facectomia) em contratos anteriores à edição da Lei nº 9.656/1998 enseja também a condenação por dano moral coletivo. 2. O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei nº 7.347/1985, 6º, VI, do CDC e 944 do CC, bem como Enunciado nº 456 da V Jornada de Direito Civil). 3. **Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais. Com efeito, para não haver o seu desvirtuamento, a banalização deve ser evitada.** (...)” (STJ - REsp: 1473846 SP 2014/0184129-1, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 21/02/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/02/2017).

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXPLORAÇÃO DE JOGO DE BINGO. VIOLAÇÃO À INTEGRIDADE MORAL DOS CONSUMIDORES. DANOS MORAIS COLETIVOS. CARACTERIZAÇÃO IN RE IPSA. SÚMULA 168/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADA. EMBARGOS NÃO CONHECIDOS. 1. É remansosa a jurisprudência deste Tribunal Superior no sentido de que o dano



moral coletivo é aferível in re ipsa, dispensando a demonstração de prejuízos concretos e de aspectos de ordem subjetiva. **O referido dano será decorrente do próprio fato apontado como violador dos direitos coletivos e difusos, por essência, de natureza extrapatrimonial, sendo o fato, por si mesmo, passível de avaliação objetiva quanto a ter ou não aptidão para caracterizar o prejuízo moral coletivo, este sim nitidamente subjetivo e insindivisível.** 2. **O dano moral coletivo somente se configurará se houver grave ofensa à moralidade pública, objetivamente considerada, causando lesão a valores fundamentais da sociedade e transbordando da tolerabilidade. A violação aos interesses transindividuais deve ocorrer de maneira inescusável e injusta, percebida dentro de uma apreciação predominantemente objetiva, de modo a não trivializar, banalizar a configuração do aludido dano moral coletivo.** 3. **A tese jurídica, trazida no acórdão ora embargado, de que o dano moral coletivo se configura in re ipsa, está em conformidade com a jurisprudência dominante do Superior Tribunal de Justiça, o que leva à incidência da Súmula 168/STJ.** 4. **Os arestos cotejados, analisando hipóteses fáticas distintas, adotaram o mesmo raciocínio jurídico, ora reconhecendo, ora afastando o dano moral coletivo, entendendo ser este aferível in re ipsa, e independer de prova do efetivo prejuízo concreto ou abalo moral. O paradigma adota a mesma inteligência do aresto ora hostilizado, exigindo uma violação qualificada ao ordenamento jurídico, de maneira que o evento danoso deve ser reprovável, intolerável e extravasar os limites do individualismo, atingindo valores coletivos e difusos primordiais. Assim, não há dissenso pretoriano entre ambos os arestos.** 5. Embargos de divergência não conhecidos. (STJ - EREsp: 1342846 RS 2012/0187802-9, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 16/06/2021, CE - CORTE ESPECIAL, Data de Publicação: DJe 03/08/2021).

No caso em tela, restou mais do que demonstrado que a AZUL não infringiu a legislação vigente e **agiu no cumprimento da legislação**, o que não implica em qualquer dano, o que como já visto, é exigido para a fixação da indenização por responsabilidade civil¹², inexistindo, ainda, o nexo causal. Por outro lado, ainda que por hipótese se admita a ocorrência de danos, caberia à AUTORA fazer prova dos fatos constitutivos de seu pretensão direito, o que não fez, em franca violação ao Art. 373¹³ do Código de Processo Civil.

E, de fato, o STJ possui diversos precedentes contrários à indenização coletiva¹⁴, admitindo o seu arbitramento apenas quando *“o fato transgressor seja de **razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade**. Ele deve ser grave o suficiente para*

¹² Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

¹³ Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

¹⁴ Nesse sentido, vejam-se: REsp 598.281/MG, Rel. Ministro Luiz Fux, Rel. p/ Acórdão Ministro Teori Albino Zavascki, 1ª Turma, j. 02.05.2006, DJ 01.06.2006; e REsp 821.891/RS, Rel. Ministro Luiz Fux, 1ª Turma, j. 08.04.2008.



*produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva*¹⁵, gerando **repulsa social**.¹⁶

A propósito, "(...) Se a doutrina e a jurisprudência, ao se pronunciarem sobre o dano extrapatrimonial individualmente considerado, ressaltam que as ofensas de menor importância, o aborrecimento banal ou a mera sensibilidade não são suscetíveis de serem indenizados, a mesma prudência deve ser observada em relação aos danos extrapatrimoniais da coletividade. Logo, a agressão deve ser significativa; o fato que agride o patrimônio coletivo deve ser de tal intensidade e extensão que implique na sensação de repulsa coletiva a ato intolerável"¹⁷.

Portanto, para caracterizar a **razoável significância do fato transgressor** "a agressão deve ser grave o suficiente para produzir alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva" e a **repulsa social** é o fato "que agride o patrimônio coletivo deve ser de tal intensidade e extensão que implique na sensação de repulsa coletiva a ato intolerável".

Considere-se, por exemplo, como conduta que possui razoável significância e repulsa social o incêndio que atingiu o Museu Nacional na Quinta da Boa Vista, que, nesta situação hipotética, ocorreu por falta de zelo e cuidado com as instalações, ou ainda, que o incêndio não foi rapidamente contido por negligência da Prefeitura que deixou de abastecer os hidrantes para uso do Corpo de Bombeiros. Ambas as condutas de alguma forma contribuíram para o prejuízo de um prédio de mais de 200 anos de história, atingindo a um número incontável de vítimas no presente, passado e futuro, por atitudes reprováveis que causaram dano patrimonial e extrapatrimonial a uma coletividade de pessoas.

É evidente, assim, que a **comprovação dos danos morais e do seu reflexo negativo é necessária** mesmo em se tratando de danos morais difusos/coletivos, ao contrário do alegado pela DPU, de acordo com decisões colegiadas do STJ, TJSP, TJMG, TJPE (destaques nossos):

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. Estacionamento irregular em vaga destinada a pessoa idosa (art. 181, XX, CTB). Interesse de agir configurado. Independência das esferas de responsabilidade. Lavratura de auto de infração de trânsito que não inviabiliza, per se, a condenação por ilícitos civis ou criminais. Hipótese de dano

¹⁵ REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012.

¹⁶ Referência a: Interesses Difusos e Coletivos Esquematizado, Cleber Masson, 2015.

¹⁷ ut BIERNFELD, Dionísio Renz. Dano moral ou extrapatrimonial ambiental. São Paulo. LTr, 2009, p. 120.

moral, ademais, cabível na previsão do art. 1º, IV, da Lei de Ação Civil Pública. **Dano moral coletivo não configurado em concreto. Necessidade de conduta antijurídica com alto grau de reprovabilidade e consequências que repercutam com gravidade nos valores sociais e/ou direitos fundamentais tutelados, sob risco de banalização do instituto. Precedentes. Conduta da requerida, em verdade, que se deu de maneira isolada e não tem o condão de obstar o direito à acessibilidade ou mobilidade das pessoas idosas.** Sentença reformada para julgar improcedente o feito. Recurso de apelação conhecido e provido. (TJ-SP - AC: 10277148820198260506 SP 1027714-88.2019.8.26.0506, Relator: Vera Angrisani, Data de Julgamento: 28/01/2022, 2ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 28/01/2022)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MUNICÍPIO DE IPATINGA. TRANSFERÊNCIA DE ADOLESCENTES INTERNOS. CELAS COM PRESOS PROVISÓRIOS E DEFINITIVOS. IRREGULARIDADE SANADA. INSTALAÇÃO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO. **DANOS MORAIS COLETIVOS NÃO CONFIGURADOS.** SENTENÇA MANTIDA. Embora tenha ficado comprovado que não existia espaço próprio para o cumprimento de medidas de internação dos adolescentes no Município de Ipatinga, restou demonstrado nos autos que foi devidamente instalado o Centro Socioeducativo para execução das referidas medidas, sendo constatado que não mais persiste a situação de adolescentes acautelados no CERESP. **Contudo, não há que se falar em dano moral coletivo, se não há nos autos provas de que as irregularidades praticadas nas medidas de internação dos adolescentes tenham causado impacto na comunidade local, o qual caracteriza pela lesão injusta e intolerável que afeta negativamente os interesses da coletividade.** Ademais, evidencia-se que a condenação do réu em importância equivalente a um milhão de reais (a título de dano moral coletivo), retirando verba que pode ser destinada a outros programas sociais, pode configurar um dano muito maior à coletividade. Recurso conhecido e não provido. (TJ-MG - AC: 10313100072351001 MG, Relator: Gilson Soares Lemes, Data de Julgamento: 28/09/2017, Câmaras Cíveis / 8ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/10/2017)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CELPE. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERRUPTÕES NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. FATOS PONTUAIS. TOLERABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE À CONCESSIONÁRIA PELO ÓRGÃO REGULADOR - ANEEL. DANOS MORAIS COLETIVOS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO IMPROVIDO. 1. A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, responsável por instituir a ANEEL, estabelece, em seu artigo 2º, que a finalidade da Agência é regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal. 2. Com base na avaliação de DEC e FEC, anualmente, é publicado o Indicador de Desempenho Global de Continuidade, das distribuidoras. Em consonância com o ranking de continuidade de serviço apurado e publicado pela ANEEL, constata-se que a CELPE não destoa das demais companhias. 3. De acordo com as normas regulamentares da ANEEL, em caso de violação de metas de fornecimento de energia por parte da companhia

elétrica, (CELPE), ela ressarcir diretamente ao consumidor, através de créditos em sua fatura, em até dois meses após o período de apuração.4. **Não há nos fatos narrados, razão suficiente para condenar a CELPE por danos morais causados à coletividade, em virtude de má prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica.**5. **Os danos devem atingir uma grande parcela de consumidores, isso porque o prejuízo sofrido por alguns, ou uma pequena comunidade, embora possa gerar o dever de indenizar, demanda ações individualizadas, ou daquele grupo numa mesma situação fática. Para que se configure um dano moral coletivo, necessário que a violação de valores da comunidade envolvida como um todo.**7. Não há penalidade aplicada à CELPE pelo órgão regulador ANEEL, no período em análise, tampouco apurado pela ARPE o descumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado com o Poder Público. Ademais, não é qualquer violação do direito do consumidor que enseja o dano moral coletivo. O ato lesivo deve ser significativo e ultrapasse os limites da tolerabilidade8. A falha na prestação de serviços, com algumas interrupções pontuais dos serviços, não tem a dimensão de violar valores fundamentais da gama de consumidores do Estado de Pernambuco, de significância bastante para produzir um impacto passível de se classificar como dano moral coletivo.9. Recurso improvido, à unanimidade. (TJ-PE - APL: 5191097 PE, Relator: Jones Figueirêdo, Data de Julgamento: 02/05/2019, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: 21/05/2019)

[...] É admissível a indenização por dano moral ambiental nos casos em que a ofensa ao meio ambiente acarreta sentimentos difusos ou coletivos de dor, perda, sofrimento ou desgosto. A caracterização do dano moral ambiental, entretanto, não se revela pelo só fato de ter havido uma repercussão física lesiva ao meio ambiente em local ou imóvel particular, sem maiores consequências lesivas para o entorno coletivo". (TJSC, Apelação Cível n.º 2010.024915-3, da Capital, rel. Des. Newton Janke, Segunda Câmara de Direito Público, j. 13.03.2012) (g.n.)"RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA – EMPRESA DE TELEFONIA – PLANO DE ADESÃO - LIG MIX – OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO – ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- **A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.** 2.-**Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da**



tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade. 4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos. 5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônico. 6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n.º 5 supra)" (STJ. RESP 1291213/SC. Ministro SIDNEI BENETI. TERCEIRA TURMA. DJE 25.09.2012) (g.n.)

No entanto, mesmo que se entenda pela ocorrência do dano, ainda assim não são cabíveis os danos morais e materiais requeridos.

Ainda que por hipótese se admita estar diante de ação que tutela o direito coletivo (*lato sensu*) – o que se argumenta em atenção ao princípio da eventualidade – é certo que o “direito” aqui defendido não tem natureza difusa e coletiva, visto que nessas modalidades, não é possível identificar o “prejudicado” diferente do direito individual homogêneo, fruto de uma relação jurídica de base – como seria o caso de eventuais danos com relação a passageiros da AZUL.

Nesse sentido, é firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça que é devida a condenação de danos morais coletivos **quando caracterizarem interesses**



difusos e coletivos, não sendo auferível a condenação a título de danos morais coletivos quando os interesses envolvidos forem individuais homogêneos.

O Ministro Felipe Salomão, em demanda semelhante à presente, em uma Ação Civil Pública movida pelo **MPRJ** em face da empresa **FAST SHOP (REsp 1.610.821/RJ)** esclareceu essa questão, tendo conceituado a diferença entre direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, que pede vênua colacionar para facilidade de exame:

Dessa maneira, tem-se por **direitos difusos** aqueles transindividuais cujos titulares são indeterminados e indetermináveis (critério subjetivo), pertencendo, simultânea e indistintamente, a todos os integrantes de uma coletividade, o que caracteriza a natureza indivisível do objeto ou bem jurídico protegido (critério objetivo), figurando como elemento comum as circunstâncias do fato lesivo, e não a existência de uma relação jurídica base (critério de origem do direito lesado).

Os direitos **coletivos em sentido estrito**, por sua vez, são os metaindividuais titularizados por pessoas indeterminadas, mas determináveis enquanto grupo, categoria ou classe (critério subjetivo), pertencendo a todos em conjunto e simultaneamente, identificado, assim, o caráter indivisível do objeto ou bem jurídico tutelado (critério objetivo), existindo uma relação jurídica base anterior à lesão como elo entre si ou com a parte contrária (critério de origem do direito). O que, então, diferencia o direito difuso do direito coletivo stricto sensu é a determinabilidade dos seus titulares e a existência de relação jurídica base anterior à lesão.

Por derradeiro, **os direitos individuais homogêneos** referem-se a direitos individuais com dimensão coletiva, ou seja, aqueles que decorrem de lesões advindas de relações jurídicas massificadas/padronizadas. Seus titulares são pessoas determinadas (critério subjetivo), havendo resultado real da violação diverso para cada uma, o que configura a divisibilidade de seu objeto ou do bem jurídico tutelado (critério objetivo), estabelecendo-se o vínculo entre os sujeitos em razão de uma circunstância de fato ou de direito **com origem comum para todos.** (s/n)

De acordo com o entendimento do Ilustre Ministro, e da definição contida no próprio CDC (Artigo 81, III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum) resta claro que, por não haver um bem jurídico violado de titularidade indeterminada quanto à pessoa ou a grupo, e existindo, uma relação jurídica pretérita a suposta violação, que na ação em comento estamos diante de uma relação individual homogênea, sendo impossível a condenação a título de danos morais coletivos, já que a reparação pode ser feita individualmente de acordo com a demonstração dos danos pelo titular prejudicado.



Como adverte Bessa, "o denominado dano moral coletivo não se confunde com a indenização decorrente de tutela de direitos individuais homogêneos. Constitui-se em hipótese de condenação judicial em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa – grave – a direitos difusos e coletivos"¹⁸

De mais a mais, conforme dito, a mencionada decisão proferida pelo STJ (**REsp 1.610.821/RJ**) deu-se nos autos 0264013-70.2010.8.19.0001, que manteve a decisão proferida pelo E. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que entendeu pela improcedência da condenação a título de danos morais coletivos, visto que, como no caso em comento, os danos alegadamente sofridos se tratavam de interesses individuais e, assim, sendo possível determinar os consumidores pretensamente lesados, não é cabível a indenização por danos morais classificados como difusos e/ou coletivos¹⁹:

"Assim, configurado a lesão ao direito dos consumidores que adquiram seus produtos em estabelecimentos da ré, procedente o pedido de dano material de natureza individual, passível de apuração em liquidação de sentença. No que concerne, todavia, ao dano de natureza coletiva, certo que não restou configurada sua ocorrência. **Isto porque, a prática adotada pela ré não estabelece a lesão que ampare o dano em tal modalidade. Dano este que na lição de Carlos Alberto Bittar Filho, corresponde "a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos."** (José dos Santos Carvalho Filho — Ação Civil Pública — Lúmen Júris — 6ª edição — 2007). Ademais, **no caso não se está tratando de pessoas indeterminadas, mas, ao contrário. Os lesados com a conduta da ré são precisamente aqueles que com ela contrataram e que podem buscar individualmente, em sede de liquidação do julgado a indenização a qual fizeram jus.**"

(...)

"A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, de ordem individual, afastado o dano moral coletivo, como acima demonstrado."(QUARTA CÂMARA CÍVEL, APELAÇÃO CÍVEL N.º 0264013-70.2010.8.19.0001, JUIZ A QUO: MARIA ISABEL P. GONÇALVES, RELATOR: DESEMBARGADOR MÁRIO DOS SANTOS PAULO, DJ: 08.05.2013)

¹⁸ Bessa, Leonardo Roscoe. Op. Cit., p78)

¹⁹ Art. 81. (...) CDC

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.



Ainda que se entenda, por amor ao debate, que houve dano - o que se admite apenas por hipótese - é certo que o dano, cuja reparação persegue a **AUTORA**, é de natureza individual homogênea, não comportando a condenação que se pretende a título de danos difusos e coletivos.

Desta forma, requer a AZUL seja igualmente rejeitado o pedido de indenização por danos materiais e morais.

Caso não se entenda pela improcedência do pedido indenizatório, o que se argumenta unicamente em atenção ao princípio da eventualidade, é certo que o valor "sugerido" a título de danos morais se mostra excessivo e em completo desacordo com a razoabilidade e com a proporcionalidade.

Não se pode perder de vista, ainda, que o dano moral possui caráter compensatório e, embora inexistente critério rígido para sua fixação, deve-se levar em conta, em todas as situações, a proporcionalidade e razoabilidade na apuração do *quantum*, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado (Severiano Aragão, Dano Moral, Suplemento Direito & Justiça, Correio Braziliense, 2.2.98).

Como ensina JOSÉ OSÓRIO DE AZEVEDO JÚNIOR, o valor da indenização devida não pode ser irrisório, *"mas deve, igualmente, haver comedimento, a fim de que o nobre instituto não seja desvirtuado em mera fonte de enriquecimento"*²⁰.

CARLOS ROBERTO GONÇALVES²¹, ao tratar do tema - critérios para arbitramento da reparação - nos ensina que:

"É sabido que o *quantum* indenizatório não pode ir além da extensão do dano. Esse critério aplica-se também ao arbitramento do dano moral. Se este é moderado, a indenização não pode ser elevada apenas para punir o lesante. **A crítica que se tem feito à aplicação, entre nós, das punitive damages do direito norte-americano, é que elas não podem conduzir ao arbitramento de indenizações milionárias, além de não encontrar amparo no sistema jurídico-constitucional da legalidade das penas, já mencionado. Ademais, pode fazer com que a reparação do dano moral tenha valor superior ao do próprio dano. Sendo assim, revertendo a indenização em proveito do lesado, este acabará experimentando um enriquecimento ilícito, com o qual não se compadece o nosso ordenamento.** Se a vítima já estiver

²⁰ In "Revista dos Advogados", nº 49, p. 10.

²¹ Op. Cit., p. 378.

compensada com determinado valor, o que receber a mais, para que o ofensor seja punido, representará, sem dúvida, um enriquecimento ilícito". (g.n.)

Com a devida vênia, o valor pretendido a título de dano moral não permite chegar a outra conclusão senão a de que ele representará, sim, um enriquecimento ilícito à **AUTORA!** Devem, reitere-se, ser observados os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, que claramente não foram observados no momento da propositura da demanda.

Em julgamento ocorrido na Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça ("STJ") na data de 04/10/2016, o então Relator do recurso posto em debate, a saber, o Ministro Luis Felipe Salomão, se utilizou do **método bifásico** para analisar a adequação de valores referentes à indenização por danos morais. Eis o conteúdo da matéria veiculada no site do STJ²²:

"A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) adotou o método bifásico para analisar a adequação de valores referentes a indenização por danos morais. A novo critério foi adotado em julgamento realizado no dia 4 de outubro. Segundo o ministro Luis Felipe Salomão, relator do processo, a aplicação desse método – que já foi utilizado pela Terceira Turma – uniformiza o tratamento da questão nas duas turmas do tribunal especializadas em direito privado. O magistrado explicou que **o método bifásico analisa inicialmente um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes que apreciaram casos semelhantes. Em um segundo momento, o juízo competente analisa as circunstâncias do caso para fixação definitiva do valor da indenização.**

Salomão, em voto que foi acompanhado pelos demais ministros da turma, disse que na segunda fase do método o juiz pode analisar a gravidade do fato em si e suas consequências; a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente; a eventual participação culposa do ofendido; a condição econômica do ofensor e as condições pessoais da vítima. Para o magistrado, o método é mais objetivo e adequado a esse tipo de situação.

"Realmente, o método bifásico parece ser o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade de critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tariffação do dano", argumentou. (...)". (g.n.)

22

http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcia/Quarta-Turma-adota-m%C3%A9todo-bif%C3%A1sico-para-defini%C3%A7%C3%A3o-de-indeniza%C3%A7%C3%A3o-por-danos-morais



Diante de tais constatações, a AZUL pondera que, na absurda hipótese de vir a ser arbitrada verba indenizatória por danos morais, esta jamais poderá ser fixada nos valores indicados na petição inicial, sob pena de enriquecimento ilícito e deturpação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

**g. IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO NAS VERBAIS SUCUMBENCIAIS EM
AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PRINCÍPIO DA SIMETRIA.**

Como se sabe, o regime de condenação nos ônus de sucumbência é diferente no caso das ações civis públicas. De acordo com os artigos 17 e 18 da Lei 7.347/85, apenas diante da ocorrência de má-fé processual há a condenação da parte autora ao pagamento de custas e honorários de sucumbência.

Por uma questão de simetria processual, a jurisprudência atinente ao tema evoluiu para o entendimento de que tal princípio se aplica tanto à parte autora como à parte ré.

Merece destaque, nesse sentido, a decisão do STJ no EAREsp 962.250 que consolidou o entendimento do REsp 1.531.504 que entendeu **que o princípio da simetria se aplica ao Réu em ação civil pública, sendo possível a condenação de honorários de sucumbência, apenas e tão-somente se comprovada a má-fé processual. Não havendo comprovação da litigância de má-fé (como no presente caso), inexistente possibilidade de condenação.** Vejamos:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. ENUNCIADO ADMINISTRATIVO 2/STJ. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/1973 INOCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 282/STF E 211/STJ. **AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. IMPOSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA SIMETRIA.** PRECEDENTES DO STJ. SÚMULA 568/STJ. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA PARTE, IMPROVIDO. (RECURSO ESPECIAL Nº 1.531.504 - CE (2015/0097874-0), Relator: MINISTRO MAURO CAMPBELL MARQUES, DJ: 13/04/2016)

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DISSENSO CONFIGURADO ENTRE O ARESTO EMBARGADO E ARESTO PARADIGMA ORIUNDO DA QUARTA TURMA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA INTENTADA PELA UNIÃO. CONDENAÇÃO DA PARTE REQUERIDA EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DESCABIMENTO. ART. 18 DA LEI N.

7.347/1985. PRINCÍPIO DA SIMETRIA. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA A QUE SE NEGA PROVIMENTO.1. Trata-se de recurso interposto em ação civil pública, de que é autora a União, no qual pleiteia a condenação da parte requerida em honorários advocatícios, sob o fundamento de que a regra do art. 18 da Lei n. 7.347/1985 apenas beneficia o autor, salvo quando comprovada má-fé.2. O acórdão embargado aplicou o princípio da simetria, para reconhecer que o benefício do art. 18 da Lei n. 7.347/1985 se aplica, igualmente, à parte requerida, visto que não ocorreu má-fé. Assim, o dissenso para conhecimento dos embargos de divergência ocorre pelo confronto entre o aresto embargado e um julgado recente da eg. Quarta Turma, proferido nos EDcl no REsp 748.242/RJ, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 12/4/2016, DJe 25/4/2016.3. Com efeito, o entendimento exposto pelas Turmas, que compõem a Primeira Seção desta Corte, é no sentido de que, "em favor da simetria, a previsão do art. 18 da Lei 7.347/1985 deve ser interpretada também em favor do requerido em ação civil pública. Assim, a impossibilidade de condenação do Ministério Público ou da União em honorários advocatícios - salvo comprovada má-fé - impede serem beneficiados quando vencedores na ação civil pública" (STJ, AgInt no AREsp 996.192/SP, Rel. Ministro Benedito Gonçalves, Primeira Turma, DJe 30/8/2017). No mesmo sentido: AgInt no REsp 1.531.504/CE, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 21/9/2016; AgInt no REsp 1.127.319/SC, Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, DJe 18/8/2017; AgInt no REsp 1.435.350/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, DJe 31/8/2016; REsp 1.374.541/RJ, Rel. Ministro Gurgel de Faria, Primeira Turma, DJe 16/8/2017.4. De igual forma, mesmo no âmbito da Terceira e Quarta Turmas do Superior Tribunal de Justiça, ainda que o tema não tenha sido analisado sob a óptica de a parte autora ser ente de direito público – até porque falece, em tese, competência àqueles órgãos fracionários quando num dos polos da demanda esteja alguma pessoa jurídica de direito público –, o princípio da simetria foi aplicado em diversas oportunidades: AgInt no REsp 1.600.165/SP, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 20/6/2017, DJe 30/6/2017; REsp 1.438.815/RN, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/11/2016, DJe 1º/12/2016; REsp 1.362.084/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 16/5/2017, DJe 1º/8/2017.5. **Dessa forma, deve-se privilegiar, no âmbito desta Corte Especial, o entendimento dos órgãos fracionários deste Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que, em razão da simetria, descabe a condenação em honorários advocatícios da parte requerida em ação civil pública, quando inexistente má-fé, de igual sorte como ocorre com a parte autora, por força da aplicação do art. 18 da Lei n. 7.347/1985.**6. Embargos de divergência a que se nega provimento" (EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 962.250 - SP (2016/0205084-9); Relator MINISTRO OG FERNANDES, DJ: 15/08/2018).

Diante do exposto, sendo o entendimento pacífico do STJ que a condenação ao pagamento de honorários e custas, em se tratando de Ação Civil Pública, **apenas** poderá



ocorrer em caso de comprovada litigância de má-fé e, não havendo qualquer alegação ou comprovação de ter o **AZUL** agido de má-fé, não há que se falar em condenação sucumbencial.

V. DA NECESSÁRIA CONCESSÃO DE PRAZO RAZOÁVEL PARA EVENTUAL OBRIGAÇÃO DE FAZER. FIXAÇÃO DAS ASTREINTES EM PATAMARES TAMBÉM MAIS RAZOÁVEIS.

Conforme exposto ao longo desta contestação, a medida buscada pela **AUTORA** carece de amparo legal e, portanto, não pode ser deferida. No entanto, na eventualidade provimento dos pedidos de obrigação de fazer, deverá ser estabelecido um prazo razoável para o cumprimento da obrigação. Nesse sentido, não se pode olvidar que o Código de Defesa do Consumidor – que possui aplicação subsidiária dentro do microsistema do processo coletivo – dispõe, de forma clara, que **o prazo a ser fixado para o cumprimento da obrigação deve ser razoável**, a saber:

"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.

(...)

§ 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**".

E, ao comentar o artigo 815 do Código de Processo Civil, que trata da fixação de prazo para o cumprimento de obrigação de fazer, DANIEL AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES destaca que "não havendo tal previsão no título executivo caberá ao juiz fixar prazo razoável ao cumprimento da obrigação, cabendo ao magistrado levar em conta as particularidades do caso concreto, em especial da complexidade da obrigação e as condições do executado para o seu cumprimento"²³.

Ante todo o exposto, é de rigor a improcedência desta ação, haja vista inexistir razões de fato ou de direito que a autorizem, tampouco necessidade real da adoção de tal

²³ "Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil", coord. Teresa Arruda Alvim Wambier, São Paulo, RT, 2016, p. 2.110



medida. Contudo, na remota hipótese de que isso não ocorra- o que não se admite -, é certo que se deferida a obrigação de fazer requerida, deverá ser concedido um prazo mínimo para que as medidas necessárias sejam adotadas.

No mais, ainda considerando um eventual cenário em que as obrigações requeridas sejam deferidas, o que não se espera, é certo que a aplicação de penalidade por descumprimento não se mostra acertada, nem razoável.

Conforme decisões a seguir, a jurisprudência é dominante no sentido de reduzir astreintes quando estas se mostram desproporcionais e irrazoáveis, além de se estabelecer um prazo mínimo para o cumprimento da obrigação a que a aplicação da multa está sujeito. Vejamos:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. NECESSIDADE DE FIXAÇÃO DO PRAZO PARA CUMPRIMENTO PARA INCIDÊNCIA DA MULTA COMINATÓRIA. NULIDADE DA DECISÃO QUE ESTIPULA AS ASTREINTES SEM A ESTIPULAÇÃO DE PRAZO RAZOÁVEL PARA O CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. O arbitramento da multa coercitiva e a definição de sua exigibilidade, bem como eventuais alterações do seu valor e/ou periodicidade, exige do magistrado, sempre dependendo das circunstâncias do caso concreto, ter como norte alguns parâmetros: i) valor da obrigação e importância do bem jurídico tutelado; ii) **tempo para cumprimento (prazo razoável e periodicidade)**; iii) **capacidade econômica e de resistência do devedor**; iv) possibilidade de adoção de outros meios pelo magistrado e dever do credor de mitigar o próprio prejuízo (duty to mitigate de loss) (AgInt no AgRg no AREsp 738.682/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Rel. p/ Acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 17/11/2016, DJe 14/12/2016). 2. Não fixado prazo para o cumprimento da obrigação de fazer, não cabe a incidência da multa cominatória uma vez que ausente o seu requisito intrínseco temporal. 3. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp 1361544/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 03/10/2017, DJe 05/10/2017)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. ARBITRAMENTO DE MULTA DIÁRIA. PLEITO DE REDUÇÃO QUE FOI ACOLHIDO PELA DECISÃO AGRAVADA, EM RAZÃO DE SUA DESPROPORCIONALIDADE. (...) 2. Para verificar se o valor das astreintes é exorbitante ou irrisório, isto é, se está fora do patamar de proporcionalidade e de razoabilidade, deve-se considerar o quantum da multa diária no momento da sua fixação, em vez de comparar o total alcançado com a integralidade da obrigação principal, tendo em vista que este último critério incentivaria a conduta de recalcitrância do devedor em cumprir a decisão judicial, além de estimular a interposição de recursos a esta Corte para a redução da sanção, em

total desprestígio à atividade jurisdicional das instâncias ordinárias.3. Constatado o apontado excesso no quantum da multa cominatória arbitrado pelo Tribunal local, impositiva a sua redução de R\$ 5.000, 00 (cinco mil reais) para R\$ 500,00 (quinhentos reais), por dia de descumprimento, assim como assinalou a decisão agravada. (...)5. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp 1205869/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/06/2018, DJe 14/06/2018).

Assim, na remota hipótese de que V. Exa. entenda pela imposição de obrigação de fazer, o que não se espera, requer que seja determinado um prazo mínimo e razoável para o seu cumprimento, sem aplicação de multa por descumprimento, ou, em último caso, que esta seja arbitrada dentro dos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade.

VI. DA NECESSÁRIA MANUTENÇÃO DA DECISÃO QUE INDEFERIU A TUTELA ANTECIPADA.

Como já aventado, a **AUTORA** parece ser surpreendentemente pouco familiarizada com a legislação e procedimentos adotados no transporte aéreo, considerando que não existe qualquer risco a eventual evacuação de emergência aos passageiros e tampouco a limitação ao seu direito de ir e vir. Na verdade, ao reverso da argumentação desprovida de substratos fáticos e jurídicos apresentadas pela **AUTORA**, uma decisão que atente contra a liberdade tarifária, os regulamentos da ANAC e a liberdade econômica representaria um retrocesso nos custos, qualidade e penetração do transporte aéreo, pois, em lugar de reduzir os valores de determinadas tarifas, permitindo o acesso a todos, os valores do transporte serão repassados indiscriminadamente, independente da intenção do passageiro em adquirir serviços acessórios como: marcação de assentos, despacho de bagagens, espaço azul, entre outros.

Ademais, é de se notar que a desregulamentação do transporte aéreo, iniciada em 2016 através da edição da Resolução 400 da ANAC foi sendo paulatinamente realizada no transporte aéreo brasileiro, com a instituição de diversos serviços acessórios, como aqueles quais já pontuados ao longo dessa peça. O serviço de marcação antecipada, objeto principal da presente demanda, passou a ser ofertada pela AZUL em 2018, ou seja, há mais de cinco anos, retirando-se assim, a urgência alardeada pela **AUTORA**.

Conclui-se, assim, que não estão presentes os requisitos autorizadores para a concessão da antecipação de tutela antecipada requerida.

O Código de Processo do Civil estabelece, em seu artigo 300, que "*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.***"

No que se refere a **probabilidade do direito**, é certo que esse não se demonstra. O direito perseguido não se sustenta na legislação já que a ANAC prevê a possibilidade de instituição de serviços acessórios. Por sua vez, a AZUL atua constantemente para informar correta e adequadamente seus passageiros acerca dos serviços que presta e que estão disponíveis para contratação, inexistindo também aí, qualquer irregularidade.

Nesse sentido, são diversas as jurisprudências do TJ/MG:

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS CUMULATIVOS - NÃO COMPROVAÇÃO - INDEFERIMENTO. - **A tutela de urgência será concedida quando demonstrada a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo (CPC, art. 300). Assim, a ausência de um desses requisitos cumulativos enseja o indeferimento do pedido de tutela de urgência.** (TJ-MG - AI: 10000220195416001 MG, Relator: Ramom Tácio, Data de Julgamento: 10/08/2022, Câmaras Especializadas Cíveis / 16ª Câmara Cível Especializada, Data de Publicação: 11/08/2022)

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS - PROBABILIDADE DO DIREITO NÃO DEMONSTRADA 1 EMENTA: **AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS - PROBABILIDADE DO DIREITO NÃO DEMONSTRADA** 1 EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS - PROBABILIDADE DO DIREITO NÃO DEMONSTRADA 1 EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - TUTELA DE URGÊNCIA -- REQUISITOS - PROBABILIDADE DO DIREITO NÃO DEMONSTRADA 1- **A concessão da tutela de urgência em caráter antecedente, disciplinada no art. 300 do novo Código de Processo Civil, deve ser analisada mediante a verificação concomitante dos requisitos da probabilidade do direito invocado e do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo, ressaltando-se que a verificação do perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão impede sua concessão.** 2- Em princípio, não há óbice à utilização do IGPM como índice de atualização monetária nos contratos de financiamento de imóveis. 3- A capitalização dos juros é permitida para as instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (MP nº 2.170-36/01, art. 5º) e foi

estendida para as operações de comercialização de imóveis, com pagamento parcelado, financiamento imobiliário, etc. (Lei n. 9.514, de 1997, art. artigo 5º, III) 4- O art. 330, §§ 1º e 2º, do CPC/2015 determina que o valor incontroverso das parcelas de financiamento deverá continuar sendo pago pelo devedor no tempo e no modo contratados, razão pela qual eventual negativação do nome do devedor em razão de inadimplência decorrerá de exercício regular de direito do credor. (TJ-MG - AI: 10000220260467001 MG, Relator: Claret de Moraes, Data de Julgamento: 26/07/2022, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/07/2022)

A probabilidade do direito, está atrelada a possibilidade provimento final da demanda, e, como se vê, a **AUTORA** apresenta pedidos defasados em relação ao que já é determinado pela ANAC e já vem sendo aplicado pela AZUL, inexistindo qualquer prestabilidade em comando judicial acerca da matéria.

O **perigo de dano** é inexistente. Ora, se o risco alegado pela **AUTORA** é uma possível dificuldade em "evacuação de emergência" (*sic*) e eventual aumento de custos em razão da inclusão de tarifas acessórias ao valor do bilhete aéreo, é certo que tal inferência não se sustenta, na medida que a AZUL adota a administração dos assentos para garantir a proximidade dos familiares e acompanhantes de PNAE, inexistindo a necessidade do provimento judicial para garantir tais pontos.

Diferente do pontuado pela AUTORA, o setor aéreo experimenta um aumento e não uma redução, o que demonstra que o meio de transporte está mais e não menos acessível²⁴:

²⁴ <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2023/setor-aereo-brasileiro-mostra-forte-recuperacao-de-indicadores-em-2022#:~:text=Dados%20detalhados%20revelam%20que%20no,rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20observado%20em%202021.>



EMPRESAS AÉREAS

Setor aéreo brasileiro mostra forte recuperação de indicadores em 2022

Anuário do Transporte Aéreo 2022 apresenta o comportamento do setor

Publicado em 08/08/2023 14h12

Compartilhe   

No último ano, o setor aéreo brasileiro apresentou melhora significativa em seus principais indicadores estabelecendo a retomada a aviação após os impactos gerados pela pandemia de coronavírus, iniciada em 2020. Em 2022, foram realizados aproximadamente 831 mil voos, somados os mercados doméstico e internacional, representando um aumento de 39% com relação a 2021. Ainda somando os mercados, aproximadamente 98 milhões de passageiros foram transportados. Essas e outras informações constam no [Anuário do Transporte Aéreo 2022](#), divulgado hoje, 8 de agosto, pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Dados detalhados revelam que no mercado doméstico foram realizados cerca de 731 mil voos, aumento de 33,7% em relação a 2021, e transportados 82 milhões de passageiros, aumento de 31,4% em relação ao ano anterior. Já a taxa de aproveitamento das aeronaves ficou em 79,4%, redução de 1,2% em relação ao observado em 2021.

No mercado internacional, a recuperação dos índices ocorre de forma mais lenta. Nesse mercado, é necessário levar em conta a oferta de assentos, mas também fatores econômicos, como variação cambial. O Anuário do Transporte Aéreo de 2022 aponta que foram realizados cerca de 100 mil voos internacionais em 2022, um aumento de 89% sobre os números de 2021, quando foram registrados 53 mil voos. O número de passageiros transportados aumentou 227%, saltando de 5 milhões para aproximadamente 16 milhões. Ainda no período, a taxa de aproveitamento das aeronaves subiu de 55% em 2021 para 83% no ano passado.

Nesse sentido, Daniel Amorim Assumpção Neves destaca que "*cabará à parte convencer o juiz de que, não sendo protegida imediatamente, de nada adiantará uma proteção futura, em razão do perecimento de seu direito*". A **AUTORA**, contudo, falhou em seu dever de convencer que, não se deferindo a tutela antecipada, seu direito se perceria, de modo que a decisão que indeferiu a liminar deverá ser mantida.

VII. DOS PEDIDO E REQUERIMENTOS.

Ante o exposto, requer a AZUL:

- Seja reconhecida a incompetência absoluta da Justiça Estadual, em razão do interesse da Agência Nacional de Aviação Civil, nos termos do Art. 109, I da CF;
- Não sendo reconhecida a incompetência da Justiça Estadual, o que não espera, requer seja a ANAC citada e cientificada acerca dos termos da presente demanda, para informar se possui interesse em participar da demanda, ainda que posição de "*amicus curiae*";
- A extinção da presente demanda, com julgamento de mérito, em razão da prescrição ao direito de ação com relação à cobrança para a



marcação antecipada de assentos, nos termos do Art. 487, II do CPC c/c 186, 206, §5º do CC c/c Art. 21 da Lei 4.717/65.

- Caso não se entenda pela extinção da ação em decorrência da prescrição, o que não se espera, mas argumenta em atenção ao princípio da eventualidade, é certo que não existe qualquer ilegalidade na cobrança do serviço de marcação antecipada de assentos e tampouco restou demonstrada a alegada violação ao direito dos PNAEs, sendo de rigor a improcedência da presente demanda.

Ademais, a AZUL protesta provar o alegado, por todos os meios de prova em direito admitidas, sem exceção.

Por fim, a Autora requer que todas as intimações e publicações relativas ao feito sejam exclusivamente em nome da advogada da **AZUL, MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA, inscrita na OAB/SP nº 130.609**, sob pena de nulidade, nos termos do §2º do art. 272 do CPC/15.

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo, 13 de setembro de 2023.

MARIA ISABEL DE A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609

RENATA VALLILO GERADE
OAB/SP 217.383

NATHÁLIA GIULIANA S. MARTINS
OAB/SP 324.200



SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reservas de iguais poderes, nas pessoas de **RODRIGO PORTO LAUAND**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob o nº 126.258, **MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob o nº 130.609, **RENATA DOS SANTOS VALLILO GERADE**, brasileira, casada, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob o nº 217.383, **LUIZA FREITAS ROCHA DE SOUZA AMARAL**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob o nº 384.886, **NATHÁLIA GIULIANA SARACENI MARTINS**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo sob o nº 324.200 e **JULIANA MAYNART DE FARO NORCIA**, brasileira, solteira, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo sob o nº 358.856, **RAFAEL ALVARENGA SHINTATE**, brasileiro, solteiro, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo sob o nº 496.197, **ALICE DE SOUSA AZEVEDO**, brasileira, solteira, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo sob o nº 476.670, todos membros do escritório **PORTO LAUAND ADVOGADOS**, estabelecido nesta Capital, à Av. Chedid Jafet, nº 222 - Bloco A - 4º andar - Conj. 41 - Vila Olímpia, CEP 04551-065, os poderes que me foram conferidos por **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, inscrita no CNPJ nº 09.296.295/0001-60, com endereço na Av. Marcos Penteado Ulhôa Rodrigues, 939, 10º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, estado de São Paulo, para representação em juízo ou fora dele, conforme poderes da cláusula ad judicia em qualquer Juízo, Tribunal, Instâncias Administrativas, municipal, estadual ou federal, Cartório de Notas, podendo propor contra quem de direito as ações competentes e defende-las nas contrárias, seguindo umas e outras até final decisão, usando dos recursos legais e acompanhando-os, conferindo-lhes, ainda, poderes especiais para confessar, desistir, transigir, firmar termos ou acordos, receber e dar quitação, nomear preposto e o que mais necessário for para o cabal desempenho do presente mandato, inclusive substabelecê-lo no todo ou em parte, com ou sem reserva de poderes.

São Paulo, 12 de setembro de 2023.


RENATA RODRIGUES
Advogada Cível - OAB/SP 414.791



PROCURAÇÃO

OUTORGANTES:

(i) **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com sede na Avenida Marcos Pentead de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo; e (ii) **ATS VIAGENS E TURISMO LTDA.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 26.203.213/0001-04, com sede no endereço supramencionado, conjunto 1002, assim como todas as suas respectivas filiais, neste ato representadas por seu Diretor-Presidente, o Sr. **ABHI MANOJ SHAH**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z CGPI/DIREX/DPF, com passaporte americano sob o nº 566157145, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, nomeia e constitui seus bastantes procuradores os seguintes:

OUTORGADOS:

1. **ALANA CRISTINA SACHI**, divorciada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 290.991 e no CPF/ME sob o nº 339.924.638-26;
2. **ALESSANDRA LEONARDI DE AZEVEDO SOUZA**, solteira, advogada inscrita na OAB/SP sob o nº 292.549 e no CPF/ME sob o nº 335.541.008-03;
3. **ALINE DE OLIVEIRA GUEDES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 396.192, inscrita no CPF/ME sob o nº 104.150.916-24;
4. **ANDREA LOPES DE CAMPOS ARVELOS**, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 243.161 e no CPF/ME sob o nº 287.640.738-82;
5. **BIANCA VENTURINI SIMÕES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 422.288 e no CPF/ME sob o nº 454.103.358-56;
6. **DANIEL ALVES DE OLIVEIRA**, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 247.417 e no CPF/ME sob o nº 219.082.698-55;
7. **FERNANDA DELUCA SAMPAIO CHRISTOFOLETTI**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 495.296 e no CPF/ME sob o nº 358.004.228-93;
8. **GIOVANA GAGLIAZZO VALENTE**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 432.657 e no CPF/ME sob o nº 442.729.048-50;
9. **GUILHERME LUÍS BITTENCOURT BEBBER**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 393.703 e no CPF/ME sob o nº 419.410.418-84;
10. **GUSTAVO SGARBI MACHIAVELI**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 393.288 e no CPF/ME sob o nº 427.321.538-18;

1/3

11. **JONATHAN DE ALMEIDA LANDUCCI**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 330.759 e no CPF/ME sob o nº 370.173.088-16;
12. **JOSÉ WALTER CABRAL MATOS NETO**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 422.765 e no CPF/ME sob o nº 070.521.616-05;
13. **NAYARA CLEMPES DE SOUZA**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 482.044 e no CPF/ME sob o nº 431.517.638-98;
14. **PRISCILLA CABRAL PEREIRA**, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 300.835 e no CPF/ME sob o nº 339.347.738-26;
15. **RAPHAEL LINARES FELIPPE**, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 331.127 e no CPF/ME sob o nº 230.671.648-06;
16. **RENATA RODRIGUES**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 414.791 e no CPF/ME sob o nº 401.346.718-64;
17. **THIAGO DA CRUZ PITÃO**, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 445.966 e no CPF/ME sob o nº 382.044.258-80; e
18. **VERÔNICA BOCKMANN GALVÃO SILVA**, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 441.000 e no CPF/ME sob o nº 442.593.128-98;

Todos com nacionalidade brasileira e com endereço comercial na sede supramencionada;

Aos quais são conferidos **PODERES ESPECÍFICOS** para que representem as **OUTORGANTES**, em conjunto ou isoladamente, e independentemente da ordem de nomeação, em Juízo ou fora dele, outorgando-lhes os poderes da cláusula “ad judícia” e “ad judícia et extra”, perante qualquer foro, Juízo ou Tribunal, bem como órgãos administrativos, nos âmbitos federal, estadual e municipal, tais como a Receita Federal do Brasil, Secretarias da Fazenda, Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); Ministério do Trabalho e Emprego, Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego, Ministério Público, Ministérios Público do Trabalho, Órgãos de Proteção ao Consumidor, Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), DETRANs, CIRETRANs, entre outros, em todo o território nacional, podendo promover contra quem de direito as ações e medidas competentes, defender nas contrárias, receber citações, notificações, intimações judiciais e extrajudiciais, apresentar, atualizar, retificar, ratificar ou requerer informações, prestar compromissos e declarações, transigir, desistir, renunciar, receber e dar quitação, fazer acordos, representar cada uma das **OUTORGANTES** em atos extrajudiciais, nomear prepostos, apresentar requerimentos, praticar, enfim, todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste mandato.

Cada um dos **OUTORGADOS** ora nomeados se responsabiliza, sob as penas da Lei, por estar regularmente habilitado e totalmente capacitado ao exercício de suas atividades e dos poderes que ora lhe são outorgados, respondendo civil, administrativa e criminalmente por todos os atos que vier a praticar por força do presente mandato, assim como responderá por quaisquer



omissões intencionais e indevidas, devendo ainda, exercer com zelo, ética, responsabilidade e competência todos os poderes que lhes são conferidos e que são necessários ao bom e fiel cumprimento deste mandato, podendo inclusive substabelecer, desde que observado o compromisso supra, com ou sem reserva de poderes, sempre no melhor interesse das **OUTORGANTES**.

O presente mandato é válido até a data de **14 de maio de 2024**, ficando automaticamente revogado na hipótese de extinção ou término do vínculo existente direta ou indiretamente entre cada um dos **OUTORGADOS** e as **OUTORGANTES**, conforme aplicável.

Este instrumento de mandato será formalizado em versão única, por meio de certificado digital emitido pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que produza os devidos efeitos de direito.

Barueri/SP, 15 de maio de 2023.



AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
ATS VIAGENS E TURISMO LTDA.
Por: Abhi Manoj Shah

050 Master Jurídico 15 05 2023 ALAB ATS RITMJ0024494
Societário docx
Código do documento fb9e8797-bf19-4ab4-b191-9dcd1dceb474



Assinaturas



ABHI MANOJ SHAH:23342063858
Certificado Digital
societario@voeazul.com.br
Assinou

Eventos do documento

15 May 2023, 11:32:15

Documento fb9e8797-bf19-4ab4-b191-9dcd1dceb474 **criado** por ABHI MANOJ SHAH (14ef124f-cefd-4d84-a8c8-bb6a0f2d1a29). Email:societario@voeazul.com.br. - DATE_ATOM: 2023-05-15T11:32:15-03:00

15 May 2023, 11:33:43

Assinaturas **iniciadas** por ABHI MANOJ SHAH (14ef124f-cefd-4d84-a8c8-bb6a0f2d1a29). Email: societario@voeazul.com.br. - DATE_ATOM: 2023-05-15T11:33:43-03:00

15 May 2023, 11:34:08

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - ABHI MANOJ SHAH:23342063858 **Assinou** Email: societario@voeazul.com.br. IP: 200.183.63.162, 163.116.224.118 (porta: 15576). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=ABHI MANOJ SHAH:23342063858. - DATE_ATOM: 2023-05-15T11:34:08-03:00

Hash do documento original

(SHA256):92371fc8b1b2a8f85af685740536dc91eb2275e7a781f87d971495c62bda5e6f
(SHA512):7000da2fa0749da0e23497fa78a50b4fe0f799c5c0be05408401b1f916d17141f0647286a579c935e1855cf6e24714dd623204f0906aa540261f1ac2dc2c3414

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign



AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022

1. Data, Hora e Local: Realizada em 05 de outubro de 2022, às 11:00 horas, na sede social da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. ("Companhia"), localizada na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil.

2. Convocação e Presença: Convocação dispensada, nos termos do artigo 124, §4º, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das S.A.") devido à presença dos acionistas representando a totalidade do capital social votante da Companhia, conforme assinaturas constantes do Livro de Registro de Presença de Acionistas da Companhia.

3. Mesa: Assumiu a Presidência da Mesa o Sr. Antonio Flávio Torres Martins Costa, que convidou a mim, Joanna Camet Portella, para secretariar os trabalhos.

4. Ordem do Dia: Deliberar sobre: (i) a renúncia e eleição de membro da Diretoria da Companhia; (ii) a unificação dos mandatos dos membros da Diretoria da Companhia; e (iii) a consolidação do Estatuto Social da Companhia.

5. Deliberações: Instalada a Assembleia, após exame e discussão das matérias constantes da Ordem do Dia, os acionistas aprovaram, por unanimidade e sem quaisquer ressalvas e/ou restrições, o quanto segue:

5.1. A lavratura da presente ata na forma de sumário, nos termos do parágrafo 1º do artigo 130 da Lei das S.A.

5.2. A aceitação do pedido de renúncia apresentado pelo Sr. **John Peter Rodgerson**, norte-americano, casado, administrador, portador da cédula de identidade (RNE) nº V558442-M - CGPI/DIREX/PF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.337.188-98, com endereço comercial na sede da Companhia, ao cargo de Diretor-Presidente da Companhia, conforme carta de renúncia constante do **Anexo I** à presente ata, agradecendo a este pelos relevantes serviços prestados à Companhia durante o período em que ocupou o cargo de Diretor-Presidente e outorgando-lhe plena, rasa, geral, irrevogável e irretroatável quitação por todos os atos praticados no exercício de suas funções.

5.3. Em virtude da renúncia acima, aprovaram a eleição do Sr. **Abhi Manoj Shah**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z/CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, com passaporte americano sob o nº 566157145, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro

1/11

Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, ao cargo de **Diretor-Presidente** da Companhia, com um mandato unificado de 3 (três) anos a contar da presente data, nos termos do Artigo 11 do Estatuto Social da Companhia, sendo este empossado, nesta data, mediante a assinatura do respectivo Termo de Posse constante do **Anexo II**, nos termos da lei aplicável, e que se encontra lavrado em livro próprio, arquivado na sede da Companhia.

5.4. Ato contínuo, aprovaram a ratificação da eleição do Sr. **Antonio Flávio Torres Martins Costa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 2686177, com passaporte brasileiro FS252421, inscrito no CPF/ME sob o nº 311.134.197-68, com endereço comercial na sede da Companhia, ao cargo de **Diretor de Operações e Manutenção** da Companhia, com mandato unificado de 3 (três) anos a contar da presente data, nos termos do Artigo 11 do Estatuto Social da Companhia, sendo este empossado, nesta data, mediante a assinatura do respectivo Termo de Posse constante do **Anexo III**, nos termos da lei aplicável, e que se encontra lavrado em livro próprio, arquivado na sede da Companhia.

5.5. Ainda, aprovaram a consolidação do Estatuto Social da Companhia, incluindo ajustes meramente formais, de modo que passe a vigorar nos termos do **Anexo IV** à presente ata, sendo arquivado na sede social da Companhia e na Junta Comercial do Estado de São Paulo e publicado na forma da lei.

5.6. Por fim, os acionistas resolvem autorizar a Diretoria da Companhia a tomar todas as providências necessárias para a implementação das deliberações supra.

6. **Encerramento:** Nada mais havendo a ser tratado e inexistindo qualquer outra manifestação, foram os trabalhos suspensos pelo tempo necessário à lavratura da presente ata que, lida e achada conforme, foi aprovada e assinada pela Mesa e pelos Acionistas Presentes.

A presente ata é cópia fiel da original lavrada em livro próprio.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

Mesa:



Antonio Flávio Torres Martins Costa
Presidente



Joanna Camet Portella
Secretária

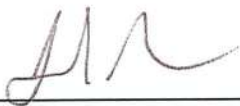
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534

ACIONISTAS PRESENTES

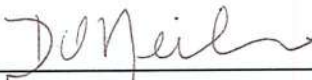
À ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DA COMPANHIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022

ACIONISTAS	AÇÕES ORDINÁRIAS	%
AZUL S.A., sociedade por ações de capital aberto, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 8º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.305.994/0001-29.	4.798.562.333	100%
DAVID GARY NEELEMAN, brasileiro, portador do RG/RNE nº 53.031.273-6, inscrito no CPF/ME sob o nº 744.573.731-68.	01	0,00%
TOTAL	R\$ 4.798.562.334,00	

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.



AZUL S.A.
Por: John Peter Rodgerson



DAVID GARY NEELEMAN

3/11



ANEXO I

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

À

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939, 9º andar
Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park
CEP 06460-040, Barueri – SP

**Ref.: Apresentação do pedido de Renúncia ao
cargo de Diretor-Presidente da Azul Linhas
Aéreas Brasileiras S.A.**

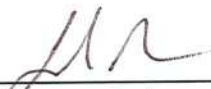
Prezados Senhores,

Eu, **John Peter Rodgerson**, norte-americano, casado, administrador, portador da cédula de identidade (RNE) nº V558442-M - CGPI/DIREX/PF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.337.188-98, com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, venho, pela presente, apresentar a Vossas Senhorias o meu pedido de renúncia ao cargo de Diretor-Presidente da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.**, sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos devidamente arquivados perante a JUCESP sob o NIRE 35.300.359.534 ("Companhia").

Por este instrumento, outorgo à Companhia a mais plena, ampla, irrevogável e irretratável quitação com relação a toda e qualquer obrigação e/ou valor devido em razão do exercício do cargo de Diretor-Presidente, declarando expressamente nada mais ter a receber ou reclamar da Companhia a este respeito a qualquer tempo, em juízo ou fora dele.

Sem mais para o momento e com votos de elevada estima, agradeço a confiança que em mim foi depositada ao longo do mandato ora encerrado.

Cordialmente,



John Peter Rodgerson


4/11

ANEXO II

À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534

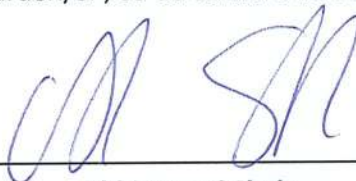
TERMO DE POSSE E DESIMPEDIMENTO

Por este instrumento, **ABHI MANOJ SHAH**, norte-americano, casado, engenheiro aeroespacial, portador da cédula de identidade RNE nº V565504-Z/CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/ME sob o nº 233.420.638-58, com passaporte americano sob o nº 566157145, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil, neste ato toma posse do cargo de **Diretor-Presidente** da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. ("Companhia")**, sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o NIRE 35.300.359.534, pelo que assina o presente Termo de Posse e Desimpedimento, declarando atender a todas as condições de elegibilidade previstas nos artigos 146 e 147 da Lei nº 6.404/76, atestando não estar impedido de exercer a administração da Companhia por lei especial, ou em virtude de condenação cuja pena vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública, ou a propriedade.

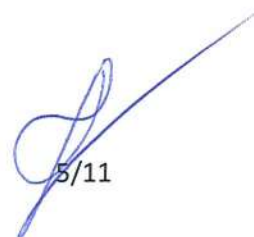
Para os fins do artigo 149, §2º, da Lei 6.404/76, declara o signatário que receberá eventuais citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos à sua gestão no endereço comercial supramencionado, sendo que eventual alteração será comunicada por escrito à Companhia.

Por ser expressão da verdade, firma-se o presente instrumento.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.



Abhi Manoj Shah
Diretor-Presidente


5/11

ANEXO III

À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534

TERMO DE POSSE E DESIMPEDIMENTO

Por este instrumento, **Antonio Flávio Torres Martins Costa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 2686177, com passaporte brasileiro FS252421, inscrito no CPF/ME sob o nº 311.134.197-68, e com endereço comercial na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040, no município de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil, neste ato toma posse do cargo de **Diretor de Operações e Manutenção** da **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.** ("**Companhia**"), sociedade por ações, com sede no endereço comercial supramencionado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.296.295/0001-60, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o NIRE 35.300.359.534, pelo que assina o presente Termo de Posse e Desimpedimento, declarando atender a todas as condições de elegibilidade previstas nos artigos 146 e 147 da Lei nº 6.404/76, atestando não estar impedido de exercer a administração da Companhia por lei especial, ou em virtude de condenação cuja pena vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública, ou a propriedade.

Para os fins do artigo 149, §2º, da Lei 6.404/76, declara o signatário que receberá eventuais citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos à sua gestão no endereço comercial supramencionado, sendo que eventual alteração será comunicada por escrito à Companhia.

Por ser expressão da verdade, firma-se o presente instrumento.

Barueri/SP, 05 de outubro de 2022.

Antonio Flávio Torres Martins Costa
Diretor de Operações e Manutenção



ANEXO IV

**À ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 05 DE OUTUBRO DE 2022**

**AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.
CNPJ/ME Nº 09.296.295/0001-60
NIRE 35.300.359.534**

ESTATUTO SOCIAL

Capítulo I

Denominação, Duração, Sede e Objeto

Artigo 1º - Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. é uma sociedade por ações, regida pelo disposto no presente Estatuto Social e pelas demais disposições legais aplicáveis.

Artigo 2º - A Companhia possui prazo de duração indeterminado.

Artigo 3º - A Companhia tem sua sede social no município de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Edifício Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Tamboré, CEP 06460-040.

Parágrafo Único: Mediante deliberação da Assembleia Geral, a Companhia poderá abrir ou fechar filiais, agências, escritórios e representações e quaisquer outros estabelecimentos para a realização das atividades da Companhia em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Artigo 4º - A Companhia tem por objeto social: **(a)** a exploração dos serviços de transporte aéreo regular de âmbito nacional e internacional de passageiros, cargas ou malas postais, incluindo o transporte de medicamentos, produtos e insumos farmacêuticos e farmoquímicos, de acordo com as concessões outorgadas pelas autoridades competentes; **(b)** a exploração de atividades complementares de serviços de transporte aéreo por fretamento de passageiros, cargas e malas postais; **(c)** a prestação de serviços de manutenção de reparos de aeronaves, motores, partes e peças, próprias ou de terceiros; **(d)** a prestação de serviços de hangaragem de aviões; **(e)** a prestação de serviços de atendimento de pátio e pista, abastecimento de comissária de bordo e limpeza de aeronaves; **(f)** o desenvolvimento de outras atividades conexas, incidentais, complementares ou relacionadas às atividades anteriores; **(g)** a exploração de atividades de franquia e licenciamento; **(h)** o desenvolvimento de atividade de transporte rodoviário intermunicipal e interestadual de cargas e malas postais; **(i)** a importação de óleo lubrificante acabado para utilização em aeronaves; **(j)** ministrar cursos de segurança da aviação civil e matérias correlatas, nos termos da regulamentação aplicável; **(k)** a exploração dos serviços de correspondente bancário; **(l)** a exploração de serviços combinados de escritório e apoio administrativo; **(m)** a participação direta em outras sociedades; **(n)** a intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários, incluindo plataforma de marketplace; e **(o)** atividades de atenção ambulatorial, incluindo armazenagem e utilização de conjuntos de primeiros socorros.

Capítulo II Capital Social e Ações

Artigo 5º - O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 4.798.562.334,00 (quatro bilhões, setecentos e noventa e oito milhões, quinhentos e sessenta e dois mil, trezentos e trinta e quatro reais) dividido em 4.798.562.334 (quatro bilhões, setecentos e noventa e oito milhões, quinhentas e sessenta e duas mil, trezentas e trinta e quatro) ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

Parágrafo Primeiro - Cada ação ordinária dará direito a 01 (um) voto nas deliberações nas Assembleias Gerais.

Parágrafo Segundo - É vedada a conversão de ações preferenciais sem direito a voto em ações com direito a voto.

Capítulo III Assembleias Gerais

Artigo 6º - As Assembleias Gerais serão convocadas por qualquer Diretor da Companhia ou pelo Conselho Fiscal, nos casos previstos em lei e, ainda, a pedido de qualquer acionista, sendo que o pedido deverá ser acompanhado da descrição dos assuntos a serem tratados na referida Assembleia Geral.

Parágrafo Primeiro - Sem prejuízo das formalidades previstas na legislação aplicável, os acionistas da Companhia deverão ser convocados para as Assembleias Gerais de Acionistas mediante comunicação escrita enviada com, no mínimo, 08 (oito) dias de antecedência da data marcada para sua realização.

Parágrafo Segundo - Será regular a Assembleia Geral a que comparecerem todos os acionistas, independentemente das formalidades legais referentes à convocação.

Parágrafo Terceiro - As atas serão lavradas na forma de sumário dos fatos, salvo decisão em contrário do Presidente da Assembleia, e serão publicadas com omissão das assinaturas dos acionistas.

Artigo 7º - As Assembleias Gerais da Companhia serão ordinárias ou extraordinárias, devendo realizar-se conforme segue:

I - ordinariamente, nos quatro primeiros meses seguintes ao encerramento do exercício social, de acordo com o Artigo 132 da Lei nº 6.404/76; e

II - extraordinariamente, sempre que necessário, quando o interesse social assim o exigir, ou quando as disposições do presente Estatuto Social ou da legislação aplicável exigirem deliberações dos acionistas.

Artigo 8º - Ressalvadas as hipóteses previstas em lei, as deliberações da Assembleia Geral serão tomadas por maioria de votos dos presentes, não se computando os votos em branco.



Capítulo IV Administração

Artigo 9º - A Companhia será administrada por uma Diretoria constituída de 02 (dois) Diretores, sendo 01 (um) Diretor-Presidente e 01 (um) Diretor de Operações e Manutenção, todos residentes no País, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral.

Artigo 10 - Os Diretores da Companhia terão as seguintes atribuições específicas:

I - Ao Diretor-Presidente competirá: **(i)** conduzir os negócios gerais da Companhia, estabelecendo a política comercial, administrativa, financeira e de desenvolvimento; **(ii)** elaborar o orçamento geral da Companhia e planos de expansão; **(iii)** encarregar-se da contratação e demissão de recursos humanos; **(iv)** sugerir os investimentos a serem realizados pela Companhia; **(v)** definir a política de "marketing" e de vendas a ser cumprida pela área comercial; e **(vi)** encarregar-se da gestão do material aeronáutico para as áreas de engenharia e manutenção da Companhia, inclusive dos Relatórios de Confiabilidade, Pontualidade e Regularidade e Comportamento Operacional de Componentes; e

II - Ao Diretor de Operações e Manutenção competirá: **(i)** elaborar e aprovar as Normas e Procedimentos de Operacionais, incluindo o Manual de Operações, de acordo com a legislação em vigor; **(ii)** elaborar o Programa de Treinamento das tripulantes técnicas; **(iii)** dimensionar o efetivo das tripulações, de acordo com a regulamentação em vigor; **(iv)** propor as promoções a comandante; **(v)** planejar e coordenar todos os procedimentos necessários para a implantação de novas rotas; **(vi)** restringir ou mesmo suspender as operações da Companhia, conforme requerido e de acordo com o especificado no RBHA 121; **(vii)** elaborar e aprovar o Plano de Manutenção, o Manual de Manutenção e as Normas e Procedimentos de Manutenção; **(viii)** providenciar a manutenção de aeronaves, motores, hélices, partes, equipamentos e componentes utilizados pela Companhia; e **(ix)** executar os trabalhos de Controle Técnico de Manutenção.

Artigo 11 - Os Diretores serão eleitos para um mandato de 03 (três) anos, e poderão ser reeleitos.

Artigo 12 - Ocorrendo vacância, por qualquer motivo, de qualquer cargo na Diretoria, o respectivo substituto será escolhido pela Assembleia Geral em reunião a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da vacância.

Parágrafo Único: O Diretor designado nos termos deste Artigo exercerá suas funções pelo prazo restante do mandato do Diretor que for substituído.

Artigo 13 - Os Diretores tomarão posse mediante assinatura do respectivo termo no livro das Atas da Diretoria, estando sujeitos aos requisitos, impedimentos, deveres, obrigações e responsabilidades previstos nos Artigos 145 a 158 da Lei nº 6.404/76.

Artigo 14 - Compete à Diretoria a representação da Companhia, a administração dos negócios sociais em geral e a prática, para tanto, de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja por lei ou pelo presente Estatuto atribuída a competência da Assembleia Geral.

Artigo 15 - A representação da Companhia perante terceiros, em juízo ou fora dele, ativa ou passivamente, compete: **(a)** ao Diretor-Presidente, isoladamente; ou **(b)** a quaisquer 02 (dois) Diretores em conjunto; ou **(c)** a qualquer procurador com poderes especiais, nomeado na forma do Artigo 16.

Parágrafo Único: A Companhia pode, nas assembleias gerais ou reuniões de sócios de sociedade por ela controlada, bem como em atos decorrentes do exercício de poderes constantes de procuração "ad judícia" e perante órgãos de qualquer esfera de governo, ser representada por um único Diretor ou procurador.

Artigo 16 - As procurações serão sempre outorgadas em nome da Companhia: **(a)** pelo Diretor-Presidente; ou **(b)** por quaisquer 02 (dois) Diretores em conjunto; assim como especificarão os poderes conferidos e, com exceção daquelas para fins judiciais, terão um período de validade limitado a 01 (um) ano, observados os limites estipulados pela Assembleia Geral, pelo presente Estatuto e pela lei.

Parágrafo Único: Na ausência de determinação de período de validade nas procurações outorgadas pela Companhia, presumir-se-á que tais procurações vigerão pelo prazo de 01 (um) ano.

Artigo 17 - A Diretoria reunir-se-á quando convocada por qualquer de seus membros, sempre que assim exigirem os negócios sociais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, e a reunião somente será instalada com a presença da totalidade de seus membros. As deliberações nas reuniões da Diretoria serão tomadas por unanimidade de votos. Cópias das atas das reuniões da Diretoria serão obrigatoriamente encaminhadas a todos os Acionistas da Companhia.

Artigo 18 - Exceto nas hipóteses previstas no Parágrafo Único abaixo ou mediante autorização expressa da Assembleia Geral, são expressamente vedados, sendo nulos e inoperantes com relação à Companhia, os atos de qualquer Diretor, procurador ou funcionário que envolvam a Companhia em obrigações relativas a negócios ou operações estranhas ao objeto da Companhia, tais como fianças, avais, endossos ou quaisquer outras garantias em favor de terceiros.

Parágrafo Único: A Companhia poderá, devidamente representada por qualquer Diretor ou procurador com poderes especiais nomeado na forma do Artigo 16, contratar operações financeiras de derivativos, hedge, swap, abertura de linhas de crédito e outras operações financeiras similares relacionadas a negócios ou operações da Companhia, suas controladas e/ou controladoras, ou outorgar fianças, avais, endossos ou constituir quaisquer garantias em relação a referidas operações em favor da Companhia, suas controladas e/ou controladoras, desde que: **(a)** tenham valor individual inferior ao equivalente em Reais à 3% (três por cento) da receita líquida verificada nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia do último exercício fiscal; ou **(b)** tenham sido expressamente autorizados pela Assembleia Geral.

Capítulo V Conselho Fiscal

Artigo 19 - A Companhia terá um Conselho Fiscal, não permanente, composto por 03 (três) membros, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral que deliberar sua instalação e que fixará sua remuneração, respeitados os limites legais, sendo certo que qualquer acionista

10/11



poderá, a qualquer tempo, recorrer a instalação do Conselho Fiscal da Companhia. Quando de seu funcionamento, o Conselho Fiscal terá as atribuições e os poderes conferidos por lei.

Capítulo VI **Exercício Social, Balanço e Lucros**

Artigo 20 - O exercício social tem início em 1º de janeiro e termina em 31 de dezembro de cada ano. Ao final de cada exercício social deverá ser preparado um balanço geral, bem como as demais demonstrações financeiras, observadas as disposições legais vigentes e as disposições deste Artigo.

Parágrafo Primeiro - A Companhia distribuirá, como dividendo obrigatório, o mínimo de 0,1% (zero vírgula um por cento) do lucro líquido do exercício, apurado na forma da lei.

Parágrafo Segundo - É facultado à Diretoria determinar o levantamento de balanços em períodos menores, inclusive mensais, para fins de distribuição de dividendos intermediários ou intercalares que, quando distribuídos, poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Artigo 21 - A Companhia poderá pagar, aos seus acionistas, mediante aprovação da Assembleia Geral, juros sobre capital próprio, os quais poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Capítulo VII **Disposições Gerais**

Artigo 22 - A Companhia deverá observar os acordos de acionistas arquivados em sua sede, devendo a Diretoria abster-se de arquivar transferências de ações, e o presidente da Assembleia Geral e o presidente da reunião da Diretoria absterem-se de computar votos contrários aos seus termos.

Capítulo VIII **Liquidação e Dissolução**

Artigo 23 - A Companhia será liquidada nos casos previstos em lei, sendo a Assembleia Geral o órgão competente para determinar a forma de liquidação e nomear o liquidante e o Conselho Fiscal que deverá funcionar no período de liquidação.

11/11



RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte
Aéreo.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

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

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.

Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



II - tarifas aeroportuárias; e

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.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - horário e data do voo, se houver;

III - procedimento e horário de embarque;

IV - produtos e serviços adquiridos; e

V - prazo de validade da passagem aérea.

Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



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

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

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.

Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V

Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o *caput* deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II

DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Do Check-in e Apresentação para Embarque

Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no *caput* deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do *caput* deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.

Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



Seção II

Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.

Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do *caput* deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV Da Reacomodação

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*



Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação.

Seção V Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do *caput* deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*



I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território

Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.

Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.



brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no *caput* deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 45. Ficam revogados:

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*



I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;

VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;

VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;

VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e

IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ

Diretor-Presidente

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*



ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.
(Incluído pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)
VALORES DE MULTAS DECORRENTES DE INFRAÇÃO À RESOLUÇÃO

Valor (expresso em real)		
Mínimo	Intermediário	Máximo
20.000	35.000	50.000

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*





PARECER Nº 11/2019/GCON/SAS
PROCESSO Nº 00058.008469/2019-40
INTERESSADO: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL / PROCURADORIA DA REPÚBLICA
NO AMAZONAS / 14º OFÍCIO, SUPERINTENDÊNCIA DE
ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS - SAS

ASSUNTO:	Cobrança pela Marcação de Assento
	Tratam-se de subsídios para a manifestação da ANAC, nos autos da Notícia de Fato nº 1.13.000.000055/2019-24, instaurado a fim de apurar suposta cobrança indevida de marcação de assento em aeronaves e sobre os valores para despacho de bagagem pela empresa Gol Linhas Aéreas

Senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo

I. RELATÓRIO

1. Por meio do Ofício-Circular nº 02/2019/14ºOfício/PR/AM, a Procuradoria da República no Amazonas requer manifestação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) sobre fatos narrados por João Oliveira de Souza, que relata que "ao tentar reservar assento para uma viagem ao RJ no site da empresa, verificou que não havia assento sem custo".

II. COMPETÊNCIA PARA ANÁLISE

2. A presente análise está inserida nas competências da GCON, delegadas pela SAS por meio da [Portaria nº 2155, de 24/8/2016](#), em especial, os art. 1º, 2º e 5º.

III. ANÁLISE

Da marcação antecipada de assentos

3. No contexto do setor aéreo, a marcação de assento em um voo é um dos diversos fatores que possibilitam a diferenciação de produtos e, consequentemente, que afetam a precificação da tarifa aérea, podendo ser considerada como um serviço opcional contratado pelo passageiro. No processo de comercialização de passagens aéreas, a possibilidade de cobrança por serviços opcionais está prevista na Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, conforme segue:

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

(...)

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

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

I – valor dos serviços de transporte aéreo;

II – tarifas aeroportuárias; e

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 nosso)

4. No momento em que o passageiro adquire uma passagem aérea, ele possui um assento garantido no voo. Entretanto, há passageiros que valorizam ter seus assentos previamente definidos dentro de uma aeronave e que estão dispostos a pagar por isso. Por outro lado, há passageiros indiferentes à localização do assento dentro de uma aeronave e não estão dispostos a pagar pela reserva de um assento específico, submetendo-se à alocação aleatória dentro do voo, o que, para eles, não inviabiliza a sua viagem.

5. Dessa maneira, tem-se que há consumidores com preferências e propensões a pagar bastante distintas, e ter nas suas possibilidades de consumo passagens mais baratas para assentos sem marcação antecipada pode ser interessante para um grupo ao passo que ter passagens mais caras para assentos marcados com alguma antecedência pode ser interessante para outro grupo de consumidores.

6. Deve-se atentar, contudo, que o §2º do artigo 4º da Resolução ANAC nº 400/2016 veda a cobrança por qualquer serviço opcional que não tenha sido ativamente solicitado pelo usuário em qualquer fase do processo de comercialização da passagem aérea. A regulamentação que se observa é a que se pode denominar de regra "*opt-in e opt-out*". Estes termos são comumente usados por empresas de marketing e designam regras de envio de mensagens. O usuário marca uma caixa de mensagem (*opt-in*) concordando com o recebimento das mensagens. Caso não marque (*opt-out*) indica que não aceita receber as mensagens. Este conceito foi ampliado para vendas de produtos via internet, dentre eles para vendas de passagens aéreas. Assim, para serem incluídos na compra da passagem aérea valores referentes a produtos ou serviços dissociáveis da prestação de transporte, o usuário necessita selecionar ativamente a aquisição do serviço opcional, nos termos do artigo 4º, §2º, da Resolução ANAC nº 400/2016.

7. Assim, transportando a aplicação da regra "*opt-in e opt-out*" para a comercialização do serviço de marcação antecipada de assento, a cobrança pode ser considerada um serviço opcional, desde que o transportador disponibilize oportunamente outros assentos sem custo adicional. Em outras palavras, a utilização de determinados assentos, como aqueles localizados nas saídas de emergência e que propiciam na visão de alguns usuários mais conforto devido seu maior espaçamento, não é imprescindível para a realização da viagem, tendo em vista que, caso sejam eles antecipadamente destinados a passageiros que decidiram pagar para garantir sua ocupação, haverá no devido tempo a disponibilização de demais assentos sem que incida custo adicional de marcação. Logo, dada a liberdade de contratar, fica a cargo do usuário do serviço de transporte aéreo de passageiros sopesar a escolha do custo adicional da marcação antecipada para garantia do assento de sua predileção.

8. Como vimos, cada assento dentro de uma aeronave possui características únicas, quer pela localização e/ou espaço, e suscetíveis a torná-lo um escasso bem de maior conforto. Sendo um bem escasso, existem várias maneiras para sua alocação. Uma delas é a ordem de chegada, de forma que quem chegasse primeiro adquiriria o direito de usufruto. Esse era o modo pelo qual se alocavam os assentos, ou seja, o primeiro que chegasse ao balcão de *check-in* adquiria, e.g., o direito de tomar para si determinado assento que, dada sua localização, era o de maior predileção entre os passageiros. Outra opção, tipicamente mais eficiente, é a determinação de preços. Essa opção é, inclusive, recorrente em vários setores econômicos, tal qual o imobiliário. Em um mesmo edifício, os apartamentos em frente ao mar são mais caros que aqueles que não têm essa vista, pois a vista para o mar é um "privilégio (agrega valor ao bem).

IV. CONCLUSÃO

9. Considerando a exposição que fundamenta o presente Parecer, a marcação antecipada de assento pode ser considerada um serviço opcional desde que o passageiro tenha garantido um assento para a execução do serviço, ainda que com marcação em outra oportunidade, a exemplo da política empresarial de marcação de assento sem custo somente quando da realização de *check-in*. Nesta política, há a cobrança para aqueles passageiros que queiram desde a reserva de sua passagem terem garantido a ocupação de determinado assento para a prestação do serviço de transporte aéreo. Não optando pelo serviço de marcação antecipada, terá o passageiro a oportunidade de concluir a aquisição do serviço de transporte e em outro momento (no *check-in*, por exemplo) ter a designação de seu assento sem custo.

10. Sendo essa a lógica para a cobrança pela marcação antecipada de assentos e estando de acordo com preceitos da Resolução ANAC nº 400/2016, notadamente em relação ao seu artigo 4º, §2º, não se verifica indício de infração à regulamentação da Agência.

11. É o Parecer. Submeto à apreciação do senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo.

Tony Roberto de Carvalho

Técnico em Regulação de Aviação Civil

12. Sendo esses os subsídios que se tem a oferecer no momento, submeto o presente parecer à apreciação do senhor Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

Cristian Vieira dos Reis

Gerente de Regulação das Relações de Consumo



Documento assinado eletronicamente por **Tony Roberto de Carvalho, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 14/03/2019, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Vieira dos Reis, Gerente**, em 14/03/2019, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2789766** e o código CRC **A9C10CEE**.



7988818



08012.000362/2019-91

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 3/2019/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08012.000362/2019-91****INTERESSADO: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC/SENACON****1. ASSUNTO**

1.1. Trata-se de nota técnica referente à cobrança adicional por parte das empresas aéreas para marcação antecipada de assentos.

2. ANÁLISE

2.1. Inicialmente cumpre esclarecer que, de acordo com o Art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº7.565/86), “pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento”. Ademais, a execução deste contrato “compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave”, pelo Art. 232 deste código.

2.2. Portanto, o serviço principal das empresas aéreas é transportar os usuários de um ponto de partida a um destino final, com os horários especificados no bilhete da passagem, sendo passíveis de punições em casos de quebras contratuais, determinadas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, que regulamenta e fiscaliza as atividades de aviação civil, ou pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC.

2.3. No Art. 2º da Resolução 400/16 da ANAC, tal agência diz que o “transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis”. Sendo obrigação do transportador informar, clara e previamente, quais serviços estão incluídos naquele bilhete e quais os serviços adicionais que o usuário pode contratar (serviços que devem ser contratados ativamente pela regra *opt-in*).

2.4. Não existe regulamentação para o serviço de marcação antecipada de assentos, pois a agência considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo. É importante esclarecer que, por normas de segurança, todos os passageiros devem ter um assento próprio e mesmo que o passageiro não marque o assento antecipadamente, o bilhete lhe dá o direito a ter um assento no voo comprado.

2.5. Caso a opção por não marcar um assento específico o impeça de viajar, seja porque a empresa não lhe deu outra opção, seja porque ocorreu overbooking no seu voo, a empresa, então, estará passível de punição por descumprir tanto o próprio CDC por venda casada, quanto as regulamentações impostas pela ANAC sobre overbooking na Resolução 141/2010.

2.6. As empresas seguem o regime de liberdade tarifária conforme disposto pela Lei nº 11.182/05, de criação da ANAC, e podem cobrar os valores pelos seus serviços de acordo com sua estratégia comercial. Assim como as empresas cobram de maneira diferenciada passageiros de classe comercial e de classe executiva dentro de um mesmo avião, a opção por marcar o assento antecipadamente também pode fazer parte de sua estratégia comercial. De toda forma isto não isenta a empresa de responder caso ela venha a descumprir o CDC ou as resoluções da ANAC.



3. CONCLUSÃO

3.1. A empresa deve prestar de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados, permitir que o consumidor tenha a opção de não contratar esses serviços (que devem ser *opt-in*), tratar de maneira igual os consumidores que não contratarem esses serviços adicionais e nunca induzir o consumidor a contratação dos serviços adicionais de maneira abusiva ou enganosa.

3.2. O fato das empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

3.3. Considerando que a empresa esteja prestando todas as informações aos consumidores de maneira clara e antecipada, e considerando que a opção por não utilizar os serviços adicionais não venha a desfavorecer aquele consumidor perante os demais, a cobrança por marcação antecipada de assentos em voos não é indevida.

À consideração superior.

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

De acordo.

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

De acordo.

FERNANDO MENEGUIN

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR**, Coordenador(a) de **Monitoramento e Mercado**, em 05/02/2019, às 12:40, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Boarato Meneguim**, Diretor(a) do **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 07/02/2019, às 11:38, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **7988818** e o código CRC **1684F59A**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.





AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 5º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

Ofício nº 364/2018/SAS-ANAC

Brasília, 02 de janeiro de 2019.

A Sua Excelência o Senhor

SVAMER ADRIANO CORDEIRO

Procurador da República

Ministério Público Federal

Procuradoria da República - Mato Grosso/Diamantino

Av. Miguel Sutil, nº 2.625- Esquina Rua J. Márcio (r. Nestelaus D, Jardim Primavera)

Cuiabá (MT)

CEP 78.030-010

Assunto: **Ofício nº. 5323/2018 PR/MT/1º Ofício de Cidadania**
Referência: **Notícia de Fato nº 1.20.000.002163/2018-16**
Processo ANAC: **00058.043400/2018-81**
Anexo: **Arquivamento de Procedimento nº. 1.25.000.000783/2017-53**

Senhor Procurador da República,

1. Cumprimentando-o cordialmente, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) acusa o recebimento do Ofício em epígrafe que solicita *informações detalhadas e devidamente suportadas por documentos comprobatórios, sobre os fatos relatados na representação que veio anexa à Notícia de Fato referenciada, esclarecendo sobre a legalidade dessa prática comercial, assim como acerca de eventual violação de normas regulamentares da ANAC*. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS), no uso de suas atribuições e competências, e em consulta à sua Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON), vem referir o que segue.

2. Sobre o tema em questão, é preciso ter em consideração que o serviço de transporte aéreo brasileiro encontra-se sob o regime de livre concorrência, isto é, as empresas possuem liberdade para entrar e sair do mercado e para oferecerem seus serviços, observadas exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado, expedidas



pela ANAC. Desde a publicação da Lei nº. 11.182/2005 (Lei de criação da ANAC), os serviços de transporte aéreo no Brasil estão inseridos em um cenário de livre iniciativa e livre concorrência, tendo em vista que o Estado não impõe o controle de oferta de rotas, produtos ou preços para as tarifas.

3. Nesse sentido, o Estado atua na regulação e fiscalização dos serviços e implementa as orientações, as diretrizes e as políticas estabelecidas pelo Governo Federal, por intermédio da Agência Reguladora, conforme destacam os arts. 1º, 2º e 3º da referenciada legislação. Por meio da liberdade tarifária e do mercado concorrencial, as empresas aéreas em todo o mundo, a fim de manterem-se competitivas, passaram a gerir os riscos dos contratos por meio da prática do gerenciamento de receitas. Nesse ambiente, a discriminação de preços e a diferenciação dos produtos são os fundamentos mais perceptíveis aos consumidores. Os diversos preços para o serviço demonstram a amplitude de produtos que podem ser oferecidos junto com a viagem e ocorrem em função das condições variadas, que correspondem à diferenciação dos mesmos.

4. Sob a ótica acima destacada, cada companhia autodefine sua estratégia de mercado. A diversidade de ofertas do serviço de transporte aéreo diferencia esse produto homogêneo, impulsionando a concorrência. Nesse passo, algumas companhias optam por não cobrar pela marcação de assentos, outras, sim; há as que oferecem refeições a bordo, outras as comercializam a bordo. A disponibilidade, a opção e a cobrança desses serviços opcionais é considerado mais um produto oferecido pelas companhias e não é tido como irregular pela Agência.

5. No tocante ao preço dos serviços, estes são determinados em função de fatores relacionados à operação das empresas e também à dinâmica própria de um mercado competitivo, entre os quais: *demanda* (determinada, entre outros, pelas características do serviço, pela renda, pelo preço do serviço, pela sazonalidade, pela disponibilidade de outros meios de transporte); *grau de concorrência na rota*; *grau de maturação do serviço e da empresa no mercado*; *capacidade das aeronaves*; *taxa de ocupação das aeronaves* (densidade da rota); *estrutura de custos da empresa*; *distância da ligação*; *organização da malha aérea da empresa*; *horário e dia da semana do voo*; *ações de marketing*; *antecedência de aquisição do bilhete de passagem*; e *acordos operacionais* normalmente firmados entre as empresas aéreas cujos serviços são complementares, ou seja, entre aquelas que operam rotas internacionais, nacionais e regionais.

6. Este cenário tende a estimular o crescimento do mercado à medida que mais investidores são atraídos para explorar os serviços, o que viabiliza a ampliação da oferta, a diversificação de produtos, a melhoria da prestação dos serviços e, principalmente, tende a acarretar a redução de preços. Por consequência, mais pessoas passam a ter acesso aos serviços aéreos. Nesse sentido, é extremamente relevante notar que uma vez que não há qualquer ingerência da ANAC na determinação dos preços das tarifas cobradas ou das estratégias adotadas pelas empresas aéreas, devem as mesmas arcar com os eventuais riscos da exploração da atividade econômica, visto que inexistente cláusula de reequilíbrio econômico-financeiro, isto é, o Estado não lhes garante lucro ou posição no mercado. Ao oferecer a prestação desses serviços, todos os riscos são assumidos pelas empresas ofertantes. Por isso, é assegurado a todas as empresas liberdade para escolher quais rotas operar, com qual frequência, como explorar e quanto cobrar por isso. A ausência de garantias pelo Estado de que dada companhia permanecerá em determinada rota é o motivo que desobriga a empresa a observar preços pré-definidos e o Estado a preestabelecê-los.

7. Em perspectiva, vale mencionar o acelerado e contínuo crescimento da quantidade de passageiros interessados em voar pagando menos. Essa tendência somente se torna realidade se o contexto jurídico e econômico de um país o permitir. Segundo o *World Bank Group* -WBG (2014) e *European Parliament* (2007), algumas características são comuns às companhias que prestam serviço aéreo de baixo custo e a mais destacada é o foco na prestação básica do serviço de transporte. A atividade aérea impacta positivamente na economia da região em que ocorre, motivo pelo qual é de interesse dos municípios e governos locais que estas companhias *low cost* passem a operar com maior frequência nos aeroportos secundários, isto é, que disponibilizam menor oferta de serviços, como *catering*. Outra característica comum às empresas que se dedicam a prestar serviço de baixo custo diz respeito à escolha por uma única classe de assentos (com a maior quantidade de assentos possíveis para o modelo da aeronave), privilegiando a quantidade de assentos à distância entre os

mesmos. Sabe-se que essa característica não é uma regra para todas as companhias classificadas como de baixo custo, pois existem aquelas que possuem mais de uma classe e, da mesma forma, existem aquelas que possuem distância entre poltronas mais confortáveis.

8. Vale ressaltar, entretanto, o fato de que as companhias de baixo custo, para aproximarem-se da disposição a pagar dos diferentes consumidores, cobram preços distintos em razão de diferentes análises de mercado, quais sejam: *i) a compra ser de ida e volta ou apenas um trecho; ii) a duração da viagem; iii) o número de conexões; iv) o perfil de passageiros típica do aeroporto de origem ou de destino; v) os dias da semana em que são realizados os trajetos; vi) as características dos assentos disponíveis; vii) os horários mais ou menos voltados para as viagens de negócios ou lazer; viii) a antecipação da compra; ix) serviços opcionais (como marcação de assentos, refeições).* Qualquer limitação na utilização de um desses canais torna a possibilidade de discriminação mais imperfeita, podendo gerar perdas para toda a sociedade. Ressalta-se que a possibilidade de discriminação de preços não se relaciona com a margem de lucratividade/prejuízo das empresas. Tal margem é resultado, basicamente, do nível de concorrência existente no mercado, a qual depende da quantidade de concorrentes (inclusive de outros modais), potenciais entrantes, custo da entrada no mercado, elasticidade da demanda e da oferta. [1]

9. Charles E. Schlumberger e Nora Weisskopf, ambos especialistas em transporte aéreo do *World Bank* em Washington, DC, em publicação que trata sobre a emergência mundial de companhias aéreas de baixo custo assinalam que:

The key focus of the LCC business model is on the “atomization” of the product into the greatest possible number of discrete elements. LCCs are concentrated only on the most basic transportation function, which forms the core product. Other elements of the product are either not offered at all, or are offered separately, incurring additional charges for the customer. This results in cost reductions and/or creates opportunities for additional, so-called ancillary revenues for LCCs. The three most common “frills” removed from the LCC service offering are complimentary food and beverages, **assigned seating**, and free baggage allowances. (grifouse) [2]

10. Salienta-se que a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, obriga que o valor total da passagem deve conter o valor dos serviços (art. 4º, § 1º, I) e **que a contratação dos serviços opcionais (como marcação de assentos, entre outros que variam de acordo com a companhia) deve ser realizada de forma ativa (art. 4º, § 2º), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário** (art. 5º, § 2º). A referenciada regulamentação também exige que as informações dos serviços sejam claras (art. 2º, parágrafo único), caso contrário, a companhia pode sofrer as penas oriundas de eventual processo administrativo sancionador realizado pela ANAC.

11. Ademais, salientamos que a referenciada questão sobre a comercialização de assentos já foi tema de questionamento por parte do Ministério Público Federal por meio do **Procedimento Administrativo 1.25.000.000783/2017-53, arquivado e remetido à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (CCR) do Ministério Público Federal (MPF)**. Na decisão de arquivamento que segue anexa, o MPF asseverou que a Resolução nº.400/16 estabelece ser possível a cobrança de serviços e opcionais desde que atendido o princípio da transparência das informações. Considerou ainda para o arquivamento o princípio da liberdade tarifária nos termos do art. 49, possibilitando às empresas liberdade de estabelecer suas estratégias de mercado. Nesse sentido, deve-se destacar excerto da referida decisão:

“Não há, portanto, irregularidade na conduta da empresa **tendo em vista que a cobrança pela marcação de assento específico não interfere na prestação do serviço**, já que o usuário pode fazer uso do transporte aéreo sem reservar especificamente determinado assento.” (grifamos)

12. Nesta oportunidade, salienta-se que o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e a ANAC, elaboraram em um esforço conjunto a Cartilha "Demandas e Orientações Sobre Aviação Civil" contendo extenso conteúdo que pode ser útil ao deslinde das questões surgidas no feito e que pode ser acessada no sítio do CNMP <http://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/245-cartilhas-e-manuais/9678-anac-e-cnmp-demandas-e-orientacoes-sobre-aviacao-civil>.

13. Na expectativa de terem sido prestados os devidos esclarecimentos, esta Agência

permanece à disposição para quaisquer informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Roberto da Rosa Costa
Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos Substituto

[1] Relatório Conclusivo – Grupo de Trabalho Transporte Aéreo de Baixo Custo (2016)

[2] Ready for Takeoff? *The Potential for Low-Cost Carriers in Developing Countries*

269,83



Documento assinado eletronicamente por **Roberto da Rosa Costa, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos, Substituto(a)**, em 02/01/2019, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2514783** e o código CRC **3038E86F**.

A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avalienossoservico>.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.043400/2018-81

SEI nº 2514783



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
 Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

Processo: **1016350-52.2021.8.26.0053 - Procedimento Comum Cível**
 Requerente: **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS**
 Requerido: **PROCON - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Vistos.

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS, qualificado(s) na inicial, ajuizou(aram) ação contra PROCON - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. Alega que teve foi instaurado Processo Administrativo nº 3600/2019 o que resultou no auto de infração nº 44521 com a imposição de multa no valor de R\$ 561.578,71. Sustenta que a infração foi lavrada em virtude da pratica comercial de venda antecipada de assentos nos voos comerciais da companhia com fundamento no art. 39, inciso X, do CDC. Afirma que está pratica é valida, pois autorizada pela ANAC, bem como pelo Ministério da Justiça. O consumidor tem a informação clara e precisa quanto a esse serviço, bem como não existe elevação de preço, pois pode o passageiro contratar ou não o serviço. Ademais, aduz que o valor da multa não respeitou a legislação aplicável, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Pleiteia o reconhecimento da nulidade da penalidade. Subsidiariamente a redução da penalidade para R\$ 81.892,20 ou R\$ 163.784,39.

A tutela de urgência foi deferida para suspender a exigibilidade do crédito tributário (fls. 300/301).

Em contestação (fls. 307/342), a requerida afirma que no processo administrativo foi respeitado o contraditório e a ampla defesa e atuou nos limite da sua competência administrativa. No mérito, afirma que a conduta da requerida viola o Código de Defesa do Consumidor, pois a tarifa cobrada





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

não oferece vantagem ao consumidor, o que caracteriza aumento abusivo de preços sem justificativa. Quanto à multa sustenta que observou o que determinado na legislação, não havendo nulidade devendo ser mantido o auto de infração de forma integral.

Houve réplica (fls. 365/373).

O Ministério Público declinou de atuar no feito (fls. 381/383).

É o relatório.

Decido.

O feito comporta julgamento imediato, pois não há necessidade da produção de novas provas nos termos do art. 355, inciso I, do CPC.

A ação é procedente.

De início, destaco que não há alegação quanto a vícios no processo administrativo.

O auto de infração nº 44521 foi lavrado com fundamento no art. 39, inciso X, do CDC em virtude da parte autora efetuar a cobrança pela marcação de assento nos voos nacionais (fls. 68):

“A empresa acima qualificada, de acordo com o auto de notificação nº 04661-D8, Lavrado em 18/02/2019, bem como termos da manifestação apresentada em sua resposta (protocolo 236018, de 23/02/2019), efetua cobrança antecipada por escolha de assento nos voos nacionais operados sob sua responsabilidade, fora do período de check-in (antecedência superior a 48 horas do voo), aos consumidores adquirentes da tarifa azul, gerando um aumento no custo total do serviço oferecido, sem agregar de forma justificada à respectiva cobrança, um serviço diferenciado – de comodidade, maior





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

espaço físico de assentos, dentre outros. Tal pratica demonstra-se, portanto, abusiva, na medida que resulta em uma elevação de preços no custo da viagem, sem o oferecimento de uma contraprestação que a justifique, infringindo, pois, o artigo 39, inciso X, da Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Por tal conduta, fica o autuado Sujeito a sanção prevista nos artigos 56, I e 57 da Lei nº 8.078/90, sem prejuízo das demais sanções previstas no artigo 56 do mesmo diploma legal. A pena poderá ser atenuada ou agravada, conforme o previsto no artigo 34 da Portaria Normativa Procon nº 45 de 12/05/2015.”

Ao que se extrai da inicial e da contestação é saber se a cobrança antecipada pela marcação de assentos é considerada uma pratica abusiva.

As praticas abusiva estão previstas em rol exemplificativo no art. 39, do Código de Defesa do Consumidor. Tais práticas podem ser observadas em condutas do fornecedor que atentem contra a boa-fé, bem como contra o padrão esperado nas relações de consumo. Ainda, quando caracterizadas tais praticas o consumidor não possui defesa em razão da sua vulnerabilidade.

Nesse sentido, as palavras de Cleber Masson, Adriano Andrade e Landolfo Andrade: “As praticas abusivas podem ser definidas como as condutas dos fornecedores que estejam em desconformidade com o padrão de conduta esperado das partes nas relações de consumo, ou, ainda, que estejam em desacordo com a boa-fé objetiva e com a confiança. Manifestam-se por meio de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, dada a sua vulnerabilidade. Interesses Difusos e Coletivos/ adriano Andrade, Cleber Masson, Landolfo Andrade. – 10. Ed., ver., atual e ampl. – Rio de Janeiro; SãoPaulo: Método, 2020, pág. 679.”





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

Entendo que a cobrança antecipada pela marcação de assento não caracteriza pratica abusiva. às fls. 20 a parte autora esclarece que o prazo comum para marcação de assentos se inicia em 48 horas antes do voo. A partir deste momento, qualquer passageiro pode escolher o seu assento.

Por outro lado, caso o passageiro, diante de alguma preferencia pessoal opte por escolher o seu assento de forma antecipada pode efetuar a escolha mediante o pagamento de uma tarifa.

Observo que a conduta da parte autora não limita o uso dos demais consumidores a marcação do assento que podem realizar a escolha dentro do prazo comum, bem como não impede de usufruir dos serviços, pois a marcação antecipada, ao que consta dos autos respeita os assentos disponíveis na aeronave não caracterizando a pratica de *overbookin*, esta ilícita.

Ainda, observo que no fornecimento do serviço a parte autora respeita os deveres de informar o consumidor de forma adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços nos termos do que determina o art. 6º, inciso III, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Assim, entendo que a cobrança pela marcação antecipada de assentos não é pratica abusiva.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
 Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

Nesse sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo em casos de natureza cíveis afastou o dever de indenizar:

Ação de obrigação de fazer – Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos – Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita – Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave – A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade – Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave – Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada – Tarifa devida – Sentença mantida – Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1025025-96.2016.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2017; Data de Registro: 24/04/2017).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS – Autora, criança de seis anos, que pretende compelir a ré a assegurar-lhe assento ao lado de, ao menos um de seus genitores em viagem aérea vindoura, sem a cobrança de taxa de marcação de assento, bem como obter indenização por danos morais para si e para seus genitores – Conquanto fossem três passageiros, a presente ação foi proposta, apenas, pela menor – Impossibilidade de o Juízo deliberar sobre os assentos dos genitores da autora –





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
 Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

"Não se vislumbra como seria possível impor à ré a obrigação de comprovar nestes autos que marcou para a criança assento ao lado dos genitores, quanto não há certeza quanto à marcação de assento pelos próprios genitores" – Dano moral – Inocorrência – Viagem que ainda não ocorreu – Preparativos com a viagem que não causa transtorno sobre uma criança de seis anos – Sentença mantida – Recurso improvido. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 15% sobre o valor da causa, majorados para 20%. (TJSP; Apelação Cível 1006815-36.2018.8.26.0011; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2020; Data de Registro: 14/12/2020).

Ademais, é certo que o PROCON possui autonomia administrativa, todavia, cabe pontuar que a prática comercial questionada foi aprovada pelo Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça órgão coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com competência para emanar consultas nos termos do art. 106, inciso II, do CDC:

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

(...)

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

O Órgão coordenador não entendeu como uma prática comercial abusiva a marcação antecipada de assentos, pelo contrário (fls. 15 e 212/213). Ainda, nesse sentido, a Resolução 400/2016 da ANAC. Assim, concluo por incorreta a autuação.

Afasto a aplicação do art. 39, inciso X, do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

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

A conduta do fornecedor é prática comercial autorizada pela legislação que proporciona a possibilidade de escolha a determinados consumidores que tem preferências por determinados lugares na aeronave. Trata-se de mera liberalidade ao consumidor que justifica o aumento da passagem, pois caracteriza serviço extra.

Pontuo, também, que no tocante a elevação do preço cabe a requerida apontar de forma quantitativa o aumento. De modo que seja possível comparar o valor da passagem sem o serviço e o valor da passagem com o serviço. Nos autos, não há qualquer indagação. Portanto, de rigor a procedência do pedido.

Continuando, cabe ao Poder Judiciário a análise da legalidade dos atos administrativos nos termos do que determina a Súmula 473, do STF:

Súmula 473-STF: A administração pode anular os seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornem ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
 Processo nº 1016350-52.2021.8.26.0053

conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

Reconhecida a nulidade do fundamento que ensejou a lavratura do auto de infração deve ser declarada a nulidade do auto de infração.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido nos termos do art. 487, inciso I, do CPC para declarar a nulidade da penalidade imposta no Processo Administrativo nº 3600/2019.

Condeno a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios no patamar mínimo previsto no artigo 85, §3º, do CPC.

Sentença submetida ao reexame necessário.

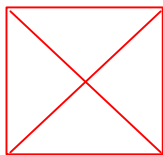
Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

São Paulo, 27 de julho de 2021.

FERNANDA HENRIQUES GONCALVES ZOBOLI

Juiz(a) de Direito (assinado digitalmente)





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000231029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016350-52.2021.8.26.0053, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

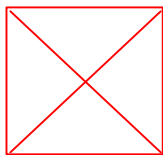
ACORDAM, em 4ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Após a sustentação oral do(a) Dr(a). Nathália Giuliana Saraceni Martins, negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores OSVALDO MAGALHÃES (Presidente) E PAULO BARCELLOS GATTI.

São Paulo, 28 de março de 2022.

RICARDO FEITOSA
RELATOR
Assinatura Eletrônica





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 39.449

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1016350-52.2021.8.26.0053

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR – PROCON

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

ADMINISTRATIVO – MULTA – INFRAÇÃO AO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR –
HIPÓTESE QUE NÃO SE ENQUADRA NO ART. 39,
X, DO DIPLOMA ALUDIDO, QUE FUNDAMENTOU
A AUTUAÇÃO – AÇÃO ANULATÓRIA
PROCEDENTE – SENTENÇA CONFIRMADA.

Cuida-se de ação ordinária movida por Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. contra a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, julgada procedente pela r. sentença de fls. 402/408, “para declarar a nulidade da penalidade imposta no Processo Administrativo nº 3600/2019.”

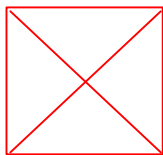
Ao reexame necessário, anotado a fls. 408, soma-se apelo da Fundação PROCON, buscando a inversão do resultado, sustentando em suma que a cobrança de tarifa em virtude do consumidor antecipadamente reservar o seu assento no voo caracteriza ofensa ao art. 39, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor.

Recurso regularmente processado, com resposta.

É o relatório.

Apelação Cível nº 1016350-52.2021.8.26.0053 - São Paulo

2



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A decisão monocrática deu ao caso concreto solução adequada, devendo subsistir por seus próprios e jurídicos fundamentos, expressamente ratificados, consoante permite o art. 252 do Regimento Interno desta Corte.

De acordo com o auto de infração de fls. 68, em 31 de maio de 2019, a autora foi autuada por efetuar cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos nacionais operados sob sua responsabilidade, o que caracterizaria infração ao art. 39, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor.

Ocorre, porém, que a prática, longe de configurar elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços, mais se afina com hipótese de comodidade adicional ofertada a seus passageiros mediante o pagamento de contraprestação, tanto assim que referendada tanto pela ANAC (fls. 132/135) quanto pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Em tais condições, nega-se provimento aos recursos.

RICARDO FEITOSA
RELATOR





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Apelação nº 1006815-36.2018.8.26.0011

Apelante(s): YASMIN VIANA FONTINATI

Apelado(s): GOL LINHAS AÉREAS S/A

EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
COLENDIA CÂMARA

Cuidam estes autos de apelação interposta por YASMIN VIANA FONTINATI, em indenizatória que move em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A.

A respeitável sentença recorrida “quanto ao pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais aos familiares da requerente, JULGO EXTINTA SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO a ação, nos moldes do art. 485, VI do Código de Processo Civil, reconhecida a ilegitimidade ativa; quanto aos demais pedidos, JULGO IMPROCEDENTE a ação”.

Irresignada, apela a autora para reverter o resultado.

Vieram contrarrazões.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

≡

Na origem se tem indenizatória fundada em relação de consumo. A autora e seus genitores adquiriram passagens aéreas para viagem nacional. Ao pretender marcar previamente os assentos, a fim de viajarem juntos, foram surpreendidos pela cobrança de tarifa de R\$10,00 por assento marcado previamente. Quer nesta ação ser indenizada por danos morais que de tanto reputa resultantes.

O recurso fala em cerceamento de defesa porque se pretendia a coleta das gravações dos atendimentos telefônicos em que se dera a negociação.

Mas tal providência se mostra despicienda para o desfecho da causa, dado que a prova produzida já permite perfeitamente a formação de convicção para julgamento.

Ao Juiz a lei só incumbe o deferimento das provas que se revelem úteis ao desfecho da causa, incumbindo-lhe descartar as inúteis ou desnecessárias, como se infere do art. 370, do Código de Processo Civil:

CPC/2015

Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.

Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Confira-se, a propósito:

Primeiramente, vale ressaltar que não se vislumbra qualquer cerceamento ao direito à ampla defesa, ao contraditório ou ao devido processo legal, mostrando-se desnecessária a dilação probatória, ante a narrativa e a documentação juntada aos autos, pois suficientes para decidir o feito, sendo necessária apenas a aplicação das regras de direito.

(TJSP – Ap. 0015364-16.2012.8.26.0576 – Des. Heraldo de Oliveira – j. 24/10/2012)

Não há, pois, eiva a reconhecer.

Pelo mérito, deve-se ponderar que não há, sequer hipoteticamente, qualquer desrespeito à proteção integral devida à autora em razão de se cuidar de criança.

Como nos autos esclarecidos, não se impediu em momento algum a autora de viajar em assento contíguo ao dos genitores.

Tampouco se cuidou de impedimento para que procedessem à marcação prévia dos assentos.

Como destacada na sentença, a marcação é possível a partir de uma semana de antecedência do voo.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

A cobrança de tarifa de R\$10,00 dirige-se apenas à opção do passageiro à marcação dos assentos com antecedência maior, diversa daquela que se disponibiliza para todos os passageiros do voo.

No mais, deve-se ter em mente que não é todo e qualquer aborrecimento ou contratempo que caracteriza o dano moral indenizável. Calham, a propósito, as lúcidas considerações de Sergio Cavalieri Filho:

O que configura e o que não configura o dano moral? Na falta de critérios objetivos, essa questão vem-se tornando tormentosa na doutrina e na jurisprudência, levando o julgador a situação de perplexidade. Ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

[...]

Este é um dos domínios onde mais necessárias se tornam as regras da boa prudência, do bom-senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida. Tenho entendido que, na solução dessa questão, cumpre o juiz seguir a trilha da *lógica do razoável*, em busca da concepção ético-jurídica dominante na sociedade. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível, e o homem de extremada sensibilidade.

[...]

Dissemos linhas atrás que *dano moral*, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de serem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.¹

Digno de colação também o seguinte precedente jurisprudencial:

Acresça-se que, abstraída a falta de indicação no momento adequado, a consideração do pretense trauma psíquico que o autor passou, a partir da réplica, a aludir, tampouco o auxiliaria. E que, nas circunstâncias, não sendo como já dito o mero estresse momentâneo ou o "susto" pela dimensão do evento por si só causa de dano moral, e reagindo as pessoas de forma diferenciada a acontecimento dessa ordem, precisaria o autor, de modo a ver reconhecida tal hipótese, descrever em termos claros as proporções do trauma e demonstrar as manifestações dele decorrentes, tudo de forma a possibilitar a verificação de eventual reação psicológica extrema, o que em momento algum ocorreu. E, em tais condições, certa a r. sentença ao apontar para a falta de perturbação pessoal digna de atenção.

¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*, 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, pp. 86-87.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

(TJSP – Apelação nº 9206801-14.2008.8.26.0000 – Des. FÁBIO
TABOSA – j. 01/02/2011)

Posto isto, esta Procuradoria de Justiça não vê como
sustentar o provimento do apelo.

São Paulo, 12 de dezembro de 2018

(assinado digitalmente)
Paulo Sérgio Cornacchioni
PROCURADOR DE JUSTIÇA



Os interessados deverão manifestar-se por meio do envio de processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI ao Conselho de Supervisão e Gestão dos Juizados Especiais, até as 23 horas e 59 minutos do dia 28 de abril de 2023.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

PORTARIA CONJUNTA Nº 1.465/PR/2023

Consolida o calendário de feriados nas comarcas do Estado de Minas Gerais para o ano de 2023.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS e o CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do art. 26 e os incisos I e XIV do art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, aprovado pela Resolução do Tribunal Pleno nº 3, de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO a Lei nº 662, de 6 de abril de 1949, que declara feriados nacionais os dias 1º de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 7 de setembro, 2 de novembro, 15 de novembro e 25 de dezembro;

CONSIDERANDO a Lei municipal nº 1.327, de 8 de fevereiro de 1967, que "Fixa os dias de feriados religiosos no Município", instituindo, para o Município de Belo Horizonte, os feriados religiosos de Sexta-Feira da Paixão, "Corpus Christi", Assunção de Nossa Senhora e Imaculada Conceição;

CONSIDERANDO a Lei nº 6.802, de 30 de junho de 1980, que "Declara Feriado Nacional o dia 12 de outubro, consagrado a Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil";

CONSIDERANDO o disposto no art. 256 da Constituição do Estado de Minas Gerais;

CONSIDERANDO que a Data Magna do Estado de Minas Gerais é o dia 21 de abril, em que também se comemora o feriado nacional do Dia de Tiradentes;

CONSIDERANDO a Lei nº 9.093, de 12 de setembro de 1995, que "Dispõe sobre feriados";

CONSIDERANDO o disposto nos §§ 5º e 6º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, que "Contém a organização e a divisão judiciárias do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a Resolução da Corte Superior nº 458, de 25 de novembro de 2004, que "Disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais";

CONSIDERANDO que, "por ocasião dos feriados nacionais e estaduais, bem como dos feriados municipais fixados pelo Município de Belo Horizonte, o Presidente do Tribunal de Justiça expedirá ato administrativo, que será publicado no 'Diário do Judiciário' com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense", nos termos do art. 5º da Resolução da Corte Superior nº 458, de 2004;

CONSIDERANDO que o art. 6º da Resolução da Corte Superior nº 458, de 2004, determina que, "por ocasião dos feriados municipais fixados pelo Município-sede das comarcas do interior do Estado, o Diretor do Foro expedirá ato administrativo, que será publicado no Órgão Oficial com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense";

CONSIDERANDO a Portaria da Presidência nº 2.588, de 7 de junho de 2011, que "Regulamenta o acesso eletrônico e a atualização de dados do 'Guia Judiciário' e do 'Calendário do Judiciário'";

CONSIDERANDO a Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 5.658, de 8 de agosto de 2018, que "Dispõe sobre o envio dos atos a serem disponibilizados no Caderno Administrativo da Segunda Instância do Diário do Judiciário eletrônico - DJe, na seção da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais - CGJ, e revoga a Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 3.485, de 7 de outubro de 2014";

CONSIDERANDO a decisão proferida no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0015783-68.2018.8.13.0000, em que restou deliberada a autorização de suspensão do expediente forense nos feriados municipais em decorrência de até 4 (quatro) feriados religiosos, dentre os quais se insere a "Sexta-Feira Santa", além de 1 (um) feriado civil relacionado à fundação do Município, como aniversário da cidade ou emancipação política, desde que previstos em ato legislativo municipal;

CONSIDERANDO a Portaria Conjunta da Presidência nº 1.434, de 25 de janeiro de 2023, que "Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona";

CONSIDERANDO a Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420, de 6 de dezembro de 2022, que "Dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e da Justiça de Primeiro Grau do Estado de Minas Gerais no período que especifica";

CONSIDERANDO a Recomendação da Corregedoria Nacional de Justiça nº 44, de 10 de março de 2020, que "Dispõe sobre a edição, atualização e divulgação do calendário de feriados locais no âmbito da jurisdição dos Tribunais";

CONSIDERANDO a importância da consolidação dos feriados das comarcas do Estado de Minas Gerais em ato único, para melhor orientação de magistrados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, advogados, partes e demais interessados;

CONSIDERANDO o que ficou consignado no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0039571-43.2020.8.13.0000,

RESOLVEM:

Art. 1º O expediente forense nas comarcas do Estado de Minas Gerais, no ano de 2023, fica suspenso nos feriados nacionais, estaduais e da Justiça do Estado a seguir relacionados:

I - 1º de janeiro: Confraternização Universal;

II - 1º a 6 de janeiro: Feriado Forense;

III - 20, 21 e 22 de fevereiro: Segunda e Terça-feira de Carnaval e Quarta-feira de Cinzas;

IV - 5, 6 e 7 de abril: Semana Santa;

V - 21 de abril: Tiradentes e Data Magna do Estado de Minas Gerais;

VI - 1º de maio: Dia do Trabalho;

VII - 7 de setembro: Independência do Brasil;

VIII - 12 de outubro: Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil;

IX - 1º de novembro: dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o "Dia do Funcionário Público";

X - 2 de novembro: Finados;

XI - 15 de novembro: Proclamação da República;

XII - 8 de dezembro: Dia da Justiça;

XIII - 20 a 31 de dezembro: Feriado Forense;

XIV - 25 de dezembro: Natal.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 8 de setembro, 13 de outubro e 3 de novembro.

Art. 2º Na Comarca de Belo Horizonte, o expediente forense no ano de 2023 fica suspenso, além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, nos seguintes feriados municipais:

I - 8 de junho: "Corpus Christi";

II - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense na Comarca de Belo Horizonte nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023.

Art. 3º Além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, no ano de 2023, fica suspenso o expediente forense nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em razão dos feriados municipais instituídos por ato legislativo municipal e fixados em Portaria da Direção do Foro, de acordo com o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023 nas comarcas em que, respectivamente, o dia de "Corpus Christi" e o dia 15 de agosto forem feriado municipal no respectivo município-sede, conforme o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Art. 4º Os prazos processuais que vencerem nos dias previstos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo único. Também ficam suspensos os prazos processuais no período compreendido entre os dias 7 e 20 de janeiro de 2023, nos termos do § 8º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, e conforme disciplinado pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420, de 6 de dezembro de 2022.



Art. 5º Nos dias elencados nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão destinado à apreciação de "habeas corpus" e de outras medidas de natureza urgente de que trata o § 1º do art. 313 da Lei Complementar estadual nº 59, de 2001.

Art. 6º Os dias de suspensão do expediente forense referidos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta serão divulgados no Portal do TJMG, na internet, em Feriados Locais, "link" <http://www8.tjmg.jus.br/servicos/gj/calendario/>.

Art. 7º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1º de janeiro de 2023.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

Desembargador LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR, Corregedor-Geral de Justiça

Consultar o Anexo Único a que se refere esta Portaria Conjunta no fim desta publicação.

PORTARIA Nº 6.134/PR/2023

Designa Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe conferem o art.9º da Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 125, de 29 de novembro de 2010, e o § 1º do art. 22 da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018,

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018, que "Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos, da Superintendência da Gestão de Inovação e do órgão jurisdicional da Secretaria do Tribunal de Justiça diretamente vinculado à Terceira Vice-Presidência, e estabelece normas para a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania";

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 22, "caput" § 1º, da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 2018, os Centros Judiciários contarão com 1(um) Coordenador, que será um magistrado em atividade, e Juízes-Adjuntos, se necessário, designados mediante Portaria do Presidente do Tribunal de Justiça;

CONSIDERANDO a instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri, nos termos da Portaria Conjunta da Presidência nº 713, de 23 de janeiro de 2018;

CONSIDERANDO a necessidade de se designar Juiz de Direito para exercer a função de Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri;

CONSIDERANDO o que constou no Processo do Sistema Eletrônico de Informações-SEI 0284551-86.2023.8.13.0000,

RESOLVE:

Art. 1º Fica designado o Juiz de Direito Cláudio Schiavo Cruz para exercer a função de Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri no período de 11 de novembro de 2022 a 12 de março de 2023.

Art. 2º Fica designado o Juiz de Direito Maurício da Cruz Rossato para exercer a função de Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Itambacuri a partir de 13 de março de 2023.

Art. 3º Fica revogada a Portaria da Presidência nº 4.547, de 5 de setembro de 2019.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 11 de novembro de 2022.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO, Presidente

PORTARIA Nº 6.135/PR/2023

Designa Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Bom Sucesso.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 9º da Resolução do Conselho Nacional de Justiça - CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010, e o § 1º do art. 22 da Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018,

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 873, de 19 de março de 2018, que "dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos, da Superintendência da Gestão de Inovação e do



Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, MG.

Autos n.º 5116498-82.2023.8.13.0024.

GOL LINHAS AÉREAS S/A, estabelecida na cidade e Estado do Rio de Janeiro, Praça Senador Salgado Filho, s/n.º, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência – Back Office, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20021-340, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.575.651/0001-59, nos autos da **AÇÃO COLETIVA** movida por **INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA**, vem, por seus advogados (**doc. 01**), com fundamento nos artigos 335 e seguintes do Código de Processo Civil, apresentar sua **CONTESTAÇÃO**, consubstanciada nos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I. TEMPESTIVIDADE

1. Conforme se infere da análise dos autos, no dia **21/08/2023, segunda-feira**, foi realizada a audiência de conciliação, a qual não obteve êxito em compor o litígio.
2. Assim, o prazo de 15 dias úteis para apresentação da contestação iniciou-se em **22/08/2023, terça-feira, (arts. 219 c/c 224 c/c 335, todos do CPC/2015)**, para encontrar o seu termo final em **13/09/2023, quarta-feira**, uma vez que os dias **07/09/2023 (quinta-feira)** e **08/09/2023 (sexta-feira)**, devem ser excluídos do cômputo do prazo processual, pois o primeiro representa o Feriado da Independência do Brasil e o segundo foi declarado com o expediente forense suspenso pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, nos termos da **PORTARIA CONJUNTA Nº 1465/PR/2023 (doc. 02)**.

SÃO PAULO

+55 11 2102 8460
Av. Brigadeiro Faria Lima 4509

4º andar Itaim Bibi

São Paulo SP Brasil 04538-133

RIO DE JANEIRO

+55 21 3806 3400
Rua Farne de Amoedo 56

2º ao 5º andar Ipanema

Rio de Janeiro RJ Brasil 22420-020

BRASÍLIA

+55 61 3325 8500
SAS Quadra 1 Bloco M Ed. Libertas

Salas 510/511

Brasília DF Brasil 70070-010

villemor.com.br

3. Desta forma, é inequívoca a tempestividade da presente peça de bloqueio, protocolada dentro do prazo legal.

II. O RECENTE PRECEDENTE DA VARA DA EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS DA COMARCA DE SÃO PAULO, CONFIRMADO PELO TJ/SP (PROCESSO N.º 1000728-16.2022.8.26.0014).

4. De plano, com o intuito de demonstrar que a presente demanda não possui qualquer respaldo na jurisprudência dos Tribunais Pátrios, a GOL pede licença para trazer ao conhecimento deste r. juízo o julgado abaixo colacionado, onde o objeto da demanda era exatamente o mesmo discutido nestes autos, isto é, a legalidade da cobrança da marcação de assentos.

5. Como é possível se depreender da sentença ora colacionada nestes autos (**doc. 03**), o aludido auto de infração, lavrado pelo PROCON/SP e invocado pelo Instituto de Defesa Coletiva (**Num. 9822831614 - Pág. 4**) para justificar a ilegalidade da cobrança da marcação de assentos, já não vigora mais, tendo sido objeto desconstituição pelo Poder Judiciário.

6. Nesse sentido, o PROCON/SP autuou a GOL, em virtude da violação do art. 39, X, do CDC, uma vez que entendeu que não haveria qualquer serviço agregado, destacado do transporte aéreo em si, na marcação antecipada do assento, sendo abusiva, portanto, a sua cobrança.

7. Ocorre que, conforme já antecipado, o d. juízo da Vara de Execuções Fiscais Estaduais entendeu por bem em acolher a tese da GOL de legalidade da cobrança da marcação de assentos, visto que a venda deste serviço dissociado do transporte aéreo é permitido pela legislação em vigor, conforme se denota da fundamentação do mencionado *decisum*:

(...). A questão consiste em verificar se a cobrança antecipada pela marcação de assentos é considerada prática abusiva.

As práticas abusivas estão previstas em rol exemplificativo no artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor. Tais práticas podem ser observadas em condutas do fornecedor que atentem contra a boa-fé, bem como contra o padrão esperado nas relações de consumo. Ainda, caracterizam tais práticas o fato do consumidor não possuir defesa, em razão da sua vulnerabilidade.

No presente caso, a cobrança antecipada pela marcação de assento não caracteriza prática abusiva, existe um prazo comum para marcação de

assentos que se inicia 48 horas antes do voo. A partir desse momento, qualquer passageiro pode escolher o seu assento sem ter que pagar.

Por outro lado, caso o passageiro, diante de alguma preferência pessoal opte por escolher o seu assento de forma antecipada pode efetuar a escolha mediante o pagamento de uma tarifa.

Observo que a conduta da embargante não limita o direito dos consumidores à marcação do assento, podendo realizar a escolha dentro de um prazo estabelecido, bem como não impede os consumidores de usufruir dos serviços, pois a marcação antecipada, ao que consta dos autos respeita os assentos disponíveis na aeronave, não caracterizando a prática de overbooking. Observo, ainda, que no fornecimento do serviço a embargante respeita os deveres de informar o consumidor de forma adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços nos termos do que determina o artigo 6º, inciso III, do CDC, com a informação adequada e clara. Assim, a cobrança pela marcação antecipada de assentos não é prática abusiva. Nesse sentido já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo em caso de natureza cível no qual afastou o dever de indenizar:

Ação de obrigação de fazer – Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos – Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita – Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave – A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade – Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave – Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada – Tarifa devida – Sentença mantida – Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1025025-96.2016.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2017; Data de Registro: 24/04/2017).

Assim, de rigor a procedência dos embargos. (...)"

8. Outro não foi o entendimento adotado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, ao confirmar a r. sentença acima transcrita, em acórdão assim ementado pela 7ª Câmara de Direito Público (**doc. 04**), senão vejamos:

"APELAÇÃO CÍVEL Embargos à execução Companhia Aérea Multa fixada pelo Procon em R\$ 3.676.132,78 -Infração do artigo 39, inciso X do Código de Defesa do Consumidor Prática abusiva na cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos Sentença julgou procedente os embargos à execução, desconstituindo-se a penhora e declarando extinto o processo de execução Compra de passagem garante o direito a um lugar na aeronave Não há prática



abusiva na cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos, porque há prévia informação ao consumidor e liberação de marcação de assento no prazo de 48h antes do voo, sem a cobrança de tarifa - Sentença mantida."

9. Como se não bastasse, o mesmo precedente ainda reforça os argumentos que serão abordados ao longo desta contestação pela GOL, no sentido de que a aquisição do bilhete aéreo apenas assegura o direito de ser transportado, não sendo ínsito ao contrato a faculdade da escolha prévia do assento.

10. Outro ponto que merece destaque no aludido *decisum*, igualmente abordado na constatação em tópico apropriado, diz respeito a investigação que tramitou na SENACON, órgão máximo na esfera federal da Defesa do Consumidor em nosso país.

11. Segundo aquela Secretaria, diferentemente do afirmado pelo Instituto de Defesa Coletiva (**Num. 9822831614 - Pág. 14**), não se vislumbrou qualquer conduta infrativa na cobrança perpetrada na comercialização da marcação prévia de assentos, pois esta representa um serviço extra que as cias. aéreas podem cobrar por ele ou, até mesmo, oferecer a título de cortesia aos seus passageiros.

12. Ou seja, como se vê, o referido precedente se aplica como uma luva a presente demanda, estando os argumentos utilizados pelo Instituto de Defesa Coletiva completamente defasados, uma vez que o autor infração e a respectiva multa aplicada pelo PROCON/SP foram considerados arbitários.

13. Desta forma, a GOL requer que o referido precedente seja levado em consideração nesta demanda para a julgar improcedentes os pedidos, pois as mesmas razões de decidir que nortearam a procedência dos embargos à execução opostos pela GOL em face da execução fiscal perpetrada pelo PROCON/SP, tem incidência nesta lide.

III. A PRETENSÃO AUTORAL

14. Trata-se de Ação Coletiva movida pelo Instituto de Defesa Coletiva em face da Gol Linhas Aéreas S/A e outros, através da qual requereu que, **(i)** em sede de tutela de urgência, **"(a) 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; (b) 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; (c) 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.

15. E, **(ii)** em sede de cognição exauriente: **(a)** 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; **(b)** 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; **(c)** 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; (d) 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.

16. Para embasar tais pedidos alega o Instituto de Defesa Coletiva que as companhias aéreas vêm usurpando os direitos dos usuários do transporte aéreo com o passar dos anos, sendo possível mencionar abusividade da "(...). 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 de mão. (...)”

17. Nesse sentido, afirma que, "(...). 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). (...)”

18. Ainda dentro do contexto das diversas abusividades cometidas pelas companhias aéreas, alega o Autor que "(...). tem sido muito comum vislumbrar a inobservância dos preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e o embarque prioritário, porém, em virtude de os Réus almejarem lucros escorchantes a qualquer preço o direito dos consumidores vem sendo deixado de lado. (...)”

19. Desta forma, em razão da conduta das rés terem infringido diversos dispositivos do Estatuto Consumerista, causando danos individuais e coletivos de ordem moral aos consumidores, não restou outra alternativa ao Instituto de Defesa Coletiva senão o ajuizamento da presente demanda.



20. **Apreciado o pedido tutela de urgência pelo d. juízo, este restou indeferido, pois não se vislumbrou o preenchimento da fumaça do bom direito e do periculum in mora.**

21. Contudo, conforme se demonstrará a seguir, a pretensão constante na presente ação coletiva não merece prosperar.

IV. PRELIMINARMENTE:

(A) - INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA: MATÉRIA DE INTERESSE FEDERAL

22. Inicialmente, é imperioso demonstrar a V.Exa. que esse MM. Juízo não possui competência para o processamento e julgamento desta demanda, sendo certo que os autos devem ser remetidos a uma das Varas Federais da Seção Judiciária do Estado de Minas Gerais.

23. De acordo com o art. 109, inciso I, da Constituição Federal, **aos juízes federais compete processar e julgar** as causas em que a União, **entidade autárquica** ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes.

24. Já o art. 193, do Código Brasileiro de Aeronáutica determina que "*os serviços aéreos de transporte regular ficarão sujeitos às normas que o governo estabelecer para impedir a competição ruinosa e assegurar o melhor rendimento econômico **podendo, para esse fim, a autoridade aeronáutica, a qualquer tempo, modificar** frequências, rotas, horários e tarifas de serviços e outras **quaisquer condições da concessão ou autorização.***" (grifou-se).

25. Por sua vez, preceitua o caput do art. 8º da Lei 11.182/2005 que cabe à **ANAC** adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe:

X – **regular e fiscalizar os serviços aéreos**, os produtos e processos aeronáuticos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, os serviços auxiliares, a segurança da aviação civil, a facilitação do transporte aéreo, a habilitação de tripulantes, as emissões de poluentes e o ruído aeronáutico, os sistemas de reservas, a movimentação de passageiros e carga e as demais atividades de aviação civil;



XXV – **estabelecer o regime tarifário da exploração da infra-estrutura aeroportuária**, no todo ou em parte;

XXXV – **reprimir infrações à legislação**, inclusive quanto aos direitos dos usuários, e **aplicar as sanções cabíveis**;

XLIII – **decidir, em último grau, sobre as matérias de sua competência**;

26. Acontece que a **ANAC** é uma **autarquia federal**, razão pela qual o **juízo competente** para processar e julgar a presente demanda é o da **Justiça Federal**, tudo conforme previsão do art. 109, I, da Constituição.

27. Ademais disso, mesmo que a ANAC não venha a integrar a lide, **por tratar a presente ação civil pública de suposta infração cometida por concessionária de serviço público federal**, ainda assim haveria evidente prejuízo a interesses e serviços da União, o que também atrairia a **competência da Justiça Federal** para julgar o caso.

28. Neste sentido, vide o art. 21, XII, c, da Constituição Federal, *in verbis*:

Art. 21. Compete à União:

(...)

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

(...)

c) **a navegação aérea, aeroespacial e a infra-estrutura aeroportuária**; (grifou-se)

29. Assim, em razão da matéria discutida na demanda, a ANAC deve necessariamente integrar o feito na qualidade de litisconsórcio necessário, pois é inconteste o seu interesse jurídico no desfecho da causa, sob pena dos efeitos da sentença recaírem sobre a eficácia das resoluções editadas por aquela autarquia federal, sem ter tido a oportunidade de se manifestar nos autos.

30. É o que determina o art. 114 do CPC/2015:

Art. 114. O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes.



31. No mesmo sentido, é o entendimento do e. STJ, consoante se verifica dos seguintes precedentes:

“PROCESSUAL CIVIL – ADMINISTRATIVO – EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – EFEITOS INFRINGENTES – AÇÃO COLETIVA – TELECOMUNICAÇÃO – **LEGITIMIDADE PASSIVA DA ANATEL – CONFIGURADA – COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL.**

1. **Nas demandas coletivas ajuizadas contra prestadoras de serviços de telecomunicação, em que se discute a tarifação de serviços, com base em regramento da ANATEL, reconhece-se a legitimidade passiva desta agência como litisconsorte necessário, bem como firma a competência da Justiça Federal para processar e julgar o feito.**

2. Inaplicabilidade do posicionamento firmado em julgamento sob o rito do art. 543-C do CPC (REsp 1.068.944/PB), em razão da divergência com o suporte fático do precedente (demandas entre usuários e as operadoras de telefonia).

3. Embargos de declaração acolhidos com efeitos infringentes.” (STJ, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, EDcl no AgRg no AI nº 1.195.826/GO, j. em 26.08.2010).

32. Não destoa a interpretação dada pelo e. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que, em caso análogo ao dos autos (processo n.º 0221577-28.2012.8.19.0001), decidiu pela remessa dos autos para a Justiça Federal, pois manifesto o interesse da ANAC:

“**Apelação. Ação Civil pública.**

1- Companhias Aéreas;

2- **Demanda que versa sobre multa por cancelamento e remarcação de passagens** em percentual superior aos 5% permitido pelo Código Civil. Cláusula abusiva;

3- No caso em análise, **tratando-se de implicações que acarretaria no Setor de Aviação Civil Brasileira**, a Procuradoria Regional Federal da 2ª Região-RJ (pasta 002071), **solicita o ingresso no feito da ANAC**, na qualidade de assistente litisconsorcial dos réus, com fundamento no art. 124 do CPC, **bem como a consequente remessa dos autos à Justiça Federal**, na forma do art. 109, I da Constituição da República.

4- **A ANAC deixa claro que vem ao processo como assistente, sendo suficiente para provocar o deslocamento da competência (art. 5º da LF nº 9.469/97), posto que compete à Justiça Federal decidir sobre a existência do interesse da autarquia federal, assumindo a competência em caso positivo, nos termos da súmula nº 150 do STJ e do art. 109, I da Constituição Federal.**

(...)



6- Precedentes: Súmula nº 150 do STJ. AgRg no CC 38.531/RS, 2ª Seção, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ de 15.3.2007; CC 38.790/RS, 1ª Seção, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, Rel. p/ acórdão Min. Teori Albino Zavascki, DJ. 27.8.2003.

7- Incompetência absoluta da Justiça Estadual, determinando, a remessa dos autos, após a baixa, a uma das Varas do Tribunal Regional da 1ª Região”.

33. Comprovada, portanto, a incompetência absoluta da Justiça Estadual para processar e julgar a ação, de modo que os autos devem ser remetidos à livre distribuição na Seção Judiciária do Estado de Minas Gerais.

(B) – COISA JULGADA E/OU LITISPENDÊNCIA: AÇÕES CIVIS PÚBLICAS IDÊNTICAS.

34. Antes de adentrar no mérito da presente Ação Coletiva, é imperioso que seja demonstrada a necessidade da observância da coisa julgada e/ou a ocorrência da litispendência, a impor a extinção de plano da ação.

35. Isto porque, a presente demanda é uma **reprodução das Ações Civis Públicas n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001**, a primeira em curso na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas, ambas em desfavor da mesma parte, com a mesma causa de pedir e com vários pedidos similares (legalidade da cobrança da marcação de assento, dano material e dano moral).

36. Para que não paire dúvida do que aqui se sustenta, basta a leitura da petição exordial das mencionadas ACPs, as quais se encontram apenas à presente, com o que se verificará a identidade entre as ações, devendo esta aqui, portanto, ser extinta em razão da caracterização da coisa e/ou litispendência, uma vez que foi distribuída posteriormente **(doc. 05)**.

37. Denota-se das cópias colacionadas que (i) as partes envolvidas são PROCON/MA e o MP/AM, como autores, e GOL Linhas Aéreas, como ré, o que poderia levar o nobre julgador a crer que o instituto foi invocado erroneamente, pois demanda ora contestada foi proposta pelo Instituto de Defesa Coletiva.

38. Ocorre que no âmbito da tutela coletiva, o requisito de identidades de partes é relativizado, sendo de menor importância quem estaria figurando no polo ativo da demanda, pois estamos diante de uma legitimidade extraordinária,



onde o verdadeiro titular dos direitos e interesses em jogo seria a pluralidade de indivíduos.

39. Nesse sentido, são as considerações da saudosa doutrinadora Ada Pellegrini Grinover, senão vejamos¹:

"(...) Tomando-se o confronto entre a ação popular e a ação civil pública, por exemplo, parece inafastável que, entre ambas, pode existir identidade parcial ou até mesmo total. Conforme já tive a oportunidade de observar, na ação civil pública intentada para defesa da moralidade pública e ação popular constitucional, a pedra de toque para o exame dos nexos entre as ações é dada pela análise do pedido e da causa de pedir. (...) Por outras palavras, o que importa nesses casos é verificar o que o autor da demanda coletiva traz para o processo. Vale dizer, o seu objeto litigioso. (...) Tais considerações, cumpre destacar, podem ser feitas a propósito de diferentes ações populares, de diversa ações civis públicas, ou, ainda no cotejo das primeiras com as segundas: a diversidade subjetiva do autor, substituto da coletividade, não infirma, de modo algum, a ocorrência de fenômenos como os da conexão, continência ou mesmo litispendência. (...)"

40. Ora, Exa., se causa de pedir é idêntica (abusividade na cobrança pela marcação de assentos), assim como um dos pedidos, que, inclusive, possuem redação bastante parecida, quando não, iguais, a litispendência é manifesta, não havendo a necessidade de se perquirir quem é o autor da ação, pois este atua como substituto processual da coletividade, única detentora do direito material em jogo.

41. Com efeito, o art. 337 do CPC/2015 afirma em seus § 1º, 2º, 3º, 4º que:

Art. 337. Incumbe ao réu, antes de discutir o mérito, alegar:

(...)

§ 1º Verifica-se a litispendência ou a coisa julgada quando se reproduz ação anteriormente ajuizada.

§ 2º Uma ação é idêntica a outra quando possui as mesmas partes, a mesma causa de pedir e o mesmo pedido.

¹ Ada Pellegrini Grinover, "Uma nova modalidade de legitimação à ação popular: possibilidade de conexão, continência e litispendência", In Ação Civil Pública, São Paulo, Revista dos Tribunais, 1.995, vários autores, coordenado por Edis Milaré.



§ 3º Há litispendência quando se repete ação que está em curso.

§ 4º Há coisa julgada quando se repete ação que já foi decidida por decisão transitada em julgado.

42. Nesse sentido, impende destacar que a referida ACP em curso no Maranhão já veio a transitar em julgado, em virtude da homologação de um acordo pelo juízo, onde o autor da ação civil pública reconheceu EXPRESSAMENTE a legalidade acerca da cobrança da marcação de assentos (**doc. 06**).

43. E, como se sabe, o STF reconheceu no Recurso Extraordinário n.º 1.101.937, a inconstitucionalidade do art 16. da Lei das Ações Cíveis Públicas (Lei n.º Lei 7.347/1985) que limitava territorialmente a eficácia das sentenças coletivas.

44. Logo, uma vez que o juízo de São Luís homologou um acordo, onde o autor coletivo reconheceu a legalidade da cobrança da marcação de assentos, a coisa julgada formada naqueles autos deve ser respeitada na presente demanda, uma vez que ela possui eficácia *erga omnes*.

45. Desta forma, constatando-se que a presente ação nada mais é que uma cópia de outras ações coletivas, no ponto em que coloca em xeque a legalidade da cobrança da marcação de assentos, forçoso se demonstra a **extinção do feito**, sem resolução de mérito, na forma do art. 485, V, do NCPC².

(C) - A FALTA DE INTERESSE DE AGIR EM DECORRÊNCIA DA PRESERVAÇÃO DO PRINCÍPIO DA SEPARAÇÃO DOS PODERES

46. Inicialmente, não pode a GOL se furtar a mencionar que não há sequer como se adentrar na análise de mérito de um dos pontos da presente demanda, na medida em que o Autor carece de um elemento imprescindível para o processamento da presente demanda, qual seja, o interesse de agir.

47. Como cediço, o novo Código de Processo Civil, erigindo o interesse de agir a condição de pressuposto processual, passou a preceituar o seguinte:

² **Art. 485.** O juiz não resolverá o mérito quando:
(...)

V - reconhecer a existência de preempção, de litispendência ou de coisa julgada;



“Art. 17. Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade.”

48. Logo, uma vez constatada a ausência deste pressuposto de desenvolvimento válido e regular do processo, o processo deve ser extinto sem resolução de mérito, nos termos do **art. 485, inciso VI, do CPC/2015**, conforme já pregava a antiga Lei de Ritos.

49. Pois bem. Conforme consignado no bojo da Petição Inicial, pretende o Autor sejam as rés compelidas a disponibilizar: *"(...) 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 (...)".*

50. Entretanto, **é preciso esclarecer que já existe no setor aéreo nacional regulamentação acerca da referida matéria, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC (Doc. 07), sendo certo que a referida norma é fielmente cumprida pela ora ré, GOL Linhas Aéreas S/A.**

51. Nesse sentido, a Resolução n.º 280/2013 estabeleceu as facilidades que os PNAEs gozariam no transporte aéreo, dentre elas, podemos citar o art. 3 daquele ato normativo, onde costam as categorias que contam com alguma espécie de tratamento prioritário, além de qualquer um que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiros, *in verbis*:

“Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.”

52. Ora, Exa., **tendo em vista que a matéria está devidamente regulamentada pela legislação pertinente, dúvidas não podem pairar quanto a ausência de interesse para a propositura de demanda com o intuito de compelir as rés a cumprirem algo além do que já vem sendo cumprido**, pois a Agência Reguladora delimitou aquilo que seria pertinente no auxílio dos passageiros PNAEs.

53. Por oportuno, a GOL pede licença para transcrever abaixo como vem se manifestando a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça em caso como o dos autos – em que são movidas demandas com o intuito de que sejam cumpridas determinadas providências que extrapolam a regulamentação específica expedida pela Agência Reguladora competente:



"PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGO. CRÉDITOS ADQUIRIDOS MEDIANTE CARTÕES PRÉ-PAGOS. FIXAÇÃO DE PRAZO PARA UTILIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA.

1. A regulação das atividades pro populo exercida pelas agências reguladoras, mediante normas secundárias, como, v.g., as Resoluções, são impositivas para as entidades atuantes no setor regulado.

2. Sob esse enfoque leciona a abalizada doutrina sobre o thema: '(...) Dado o princípio constitucional da legalidade, e consequente vedação a que os atos inferiores inovem inicialmente na ordem jurídica (v. Capítulo II, ns 7 a 10), resulta claro que as determinações normativas advindas de tais entidades há de cifrar a aspectos estritamente técnicos, que estes, sim, podem, na forma da lei, prover de providências subalternas, conforme se menciona no Capítulo VI, ns. 35-38, ao tratar dos regulamentos. **Afora isto, nos casos em que suas disposições se voltem para concessionários ou permissionários de serviço público, é claro que podem, igualmente, expedir, as normas e determinações da alçada do poder concedente (cf. Capítulo XII, ns. 40-44) ou para quem esteja incluso no âmbito doméstico da administração. Em suma: cabe-lhes expedir normas que se encontrem abrangidas pelo campo da chamada 'supremacia especial.'** (cf. Capítulo XIV, ns. 12 a 15) Celso Antônio Bandeira de Mello, in Curso de Direito Administrativo, Malheiros, 2006, p-172.

3. A presunção de legitimidade desses atos equipara-se a de qualquer ato administrativo, por isso que, enquanto não revogados, produzem os seus efeitos.

4. As Resoluções não são consideradas 'lei federal' para os fins de conhecimento de Recurso Especial e a não incidência de seus ditames somente pode operar-se por declaração de inconstitucionalidade em controle difuso ou concentrado.

5. É da exclusiva competência das agências reguladoras estabelecer as estruturas tarifárias que melhor se ajustem aos serviços de telefonia oferecidos pelas empresas concessionárias.

6. O Judiciário sob pena de criar embaraços que podem comprometer a qualidade dos serviços e, até mesmo, inviabilizar a sua prestação, não deve intervir para alterar as regras fixadas pelos órgãos competentes, salvo em controle de constitucionalidade. Precedente do STJ: AgRg na MC 10915/RN, DJ 14.08.2006.



7. O ato normativo expedido por Agência Reguladora, criada com a finalidade de ajustar, disciplinar e promover o funcionamento dos serviços públicos, objeto de concessão, permissão e autorização, assegurando um funcionamento em condições de excelência tanto para fornecedor/produtor como principalmente para o consumidor/usuário, posto urgente não autoriza que os estabelecimentos regulados sofram danos e punições pelo cumprimento das regras maiores às quais se subsumem, mercê do exercício regular do direito, sendo certo, ainda, que a ausência de nulificação específica do ato da Agência afasta a intervenção do Poder Judiciário no segmento, sob pena de invasão na seara administrativa e violação da cláusula de harmonia entre os poderes. Consectariamente, não há no cumprimento das regras regulamentares, violação prima facie dos deveres do consumidor. " (REsp nº 806.304/RS, 1ª Turma, Min. Rel. Luiz Fux, j. em 02.12.2008 – grifou-se).

54. Para que V.Exa. tenha plena certeza acerca da falta de interesse de agir do Autor para a propositura desta demanda, basta observar os termos do v. acórdão proferido no julgamento do Agravo de Instrumento interposto pela GOL nos autos da Ação Civil Pública proposta pelo PROCON/SP (Proc. nº 0028224-49.2006.403.6100), **no qual a E. Desembargadora Federal aduziu que as determinações contidas em Resolução da ANAC, uma vez respeitadas por todas as companhias aéreas, bastam por si só, devendo a aludida i. Agência Reguladora, fiscalizar seu fiel cumprimento, sem prejuízo de eventuais multas às empresas, não havendo campo para inovação nesta situação:**

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APAGÃO AÉREO. RESOLUÇÃO Nº 141/2010 DA ANAC. AGRAVO REGIMENTAL E EMBARGOS DE DECLARAÇÃO PREJUDICADOS.

1. É de se reconhecer a existência de situações em que é difícil ou mesmo impossível as empresas aéreas informarem aos passageiros, com a antecedência mínima de duas horas do embarque previsto, os problemas que possam retardar ou impedir o voo. Observância ao princípio da razoabilidade.

2. As empresas estão obrigadas ao cumprimento das disposições da IAC (Instrução de Aviação Civil) nº 2203/99, que regulamenta a matéria, exigindo o Código de Defesa do Consumidor o dever de prestar informação adequada e oportuna. A aplicação, de ofício, de multas pela ANAC, em valores diferenciados a depender das circunstâncias concretas, é a medida mais apropriada.

3. **Superadas as questões atinentes aos deveres de prestação material aos passageiros, devendo-se observar, a respeito, as disposições da superveniente Resolução n.º 141/2010 da ANAC, a partir de sua entrada em**



vigor, as quais deverão ser cumpridas pelos transportadores, sem prejuízo da aplicação de multas pela ANAC, observados os critérios legais, conforme a situação fática apresentada.

4. Agravo de instrumento provido e prejudicados o agravo regimental e os embargos de declaração. " (TRF 3ª Região, AI nº 2009.03.00.002566-6/SP, 6ª Turma, j. em 16.12.2010 – grifou-se).

55. Importante consignar, ainda, que, no bojo de seu voto, a E. Desembargadora Federal fez constar o seguinte: "*na oportunidade deste julgamento, inclino-me por dar provimento ao presente agravo de instrumento para reformar a decisão agravada no tocante à imposição às empresas aéreas da obrigação de informar com antecedência mínima de duas horas do embarque previsto eventuais atrasos e cancelamentos, sob pena de multa diária; e **considerar superadas as determinações acerca dos deveres de prestação material, a partir da vigência da Resolução nº 141/2010 da ANAC, já que veio disciplinar a matéria.***" (Grifou-se).

56. No mesmo sentido, o MM. Juízo da 7ª Vara Empresarial da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro julgou extinta Ação Civil Pública proposta pela AMPAC (Associação de Amparo e Proteção do Cidadão e do Consumidor e Defesa da Moral da Pessoa) em face da GOL e da TAM que objetivava a intervenção do Poder Judiciário em matéria já regulada pela i. Agência Reguladora competente, no caso, a ANAC. Veja-se abaixo seus principais trechos:

"Conforme informado pela segunda ré, bem como pela própria ANAC, **a agência reguladora veio regulamentar, através da resolução nº 141 de 9 de março de 2010, a prática de overbooking, chamado pela resolução de preterição de passageiro.**

(...)

É certo que, para tanto, é necessária uma forte regulamentação para que não seja atingido o extremo de um número excessivo de *overbooking* que venha a acarretar a inviabilidade do serviço de transporte aéreo, em total prejuízo aos usuários. **Para tanto a resolução nº 141 da ANAC parece assumir esse posto.**

A autora postula através dessa ação civil pública que a prática do overbooking seja proibida, através de determinação do Poder Judiciário, ao passo que a agência reguladora que cuida da aviação civil, a ANAC, apresenta regulamentação sobre o overbooking.

Havendo essa regulamentação pela ANAC, reconhece-se, a *contrario sensu*, a prática do *overbooking* como legítima. **A permissão ou proibição dessa prática, é questão de política pública,** uma vez que uma das consequências dessa prática é a oferta de



passagens aéreas com preços mais acessíveis, bem como a redução do número de cancelamento de voos.

Dessa forma, não cabe ao Poder Judiciário intervir em questão de opção de política pública, que compete ao Poder Executivo. Pode o Judiciário intervir, sim, quando a opção política contrariar o ordenamento jurídico, uma vez que, como é sabido, a Administração Pública se sujeita ao princípio da legalidade, como corolário do Estado Democrático de Direito.

Em suma, a regulamentação nº 141 da ANAC regula a prática de *overbooking* e do cancelamento de voos, que expressa a opção política do Poder Público, sem que apresente nenhuma contrariedade ao direito.

A ANAC, através de competente ato regulatório, passou a regulamentar a prática do *overbooking*, como também formatou as sanções a serem aplicadas no caso de prejuízos causados aos passageiros em razão de eventual descontrole da prática.

Dessa forma, quanto aos pedidos para que as companhias aéreas sejam proibidas de praticarem o *overbooking*, e que sejam obrigadas a realizarem uma comunicação prévia de 05 (cinco) dias no caso de cancelamento de voo, houve uma superveniente perda do objeto, uma vez que, como já declinado, passou a ser regulado pela resolução da ANAC.

(...)

Concluindo, por se tratar de matéria eminentemente de política pública e diante da superveniência da resolução nº 141 da ANAC, houve a perda do objeto da ação, impondo-se a sua extinção sem resolução de mérito, o que prejudica a análise das demais questões arguidas.” (Juiz Fernando Cesar Ferreira Viana, j. em 05.09.2012 – grifou-se).

57. Exatamente isso! **A matéria já possui disciplina própria, motivo pelo qual não há a necessidade de quaisquer discussões acerca do tema,** devendo haver estrita observância aos termos da Resolução n.º 280/2013 da ANAC, a qual, em que pese assegurar vários direitos ao PNAEs (tais como atendimento prioritário, assistência especial etc.), não vislumbrou a necessidade da marcação de assento antecipada gratuitamente, antes do período do *check in*.

58. Em caso análogo ao dos autos, a Eg. 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, quando, ainda, vigorava a resolução 009/2007 da ANAC, negou provimento, a unanimidade de votos, ao Recurso de Apelação (Proc. nº 0051070-26.2007.8.22.0001) interposto pelo Estado de Rondônia, confirmando-se a sentença de 1º grau – que julgou extinto o processo sem resolução de mérito, com base no art. 267, inciso VI, do CPC/73 – prolatada em ação proposta pelo Estado de Rondônia, em que se pretendia



que as empresas rés (GOL e TAM) providenciassem reparos nas aeronaves adequando-as aos passageiros com necessidades especiais e enfermos, bem como transportassem regularmente os passageiros do SUS. Confira-se:

"Administrativo e processo civil. Transporte aéreo. Pretensão de cominação às empresas aéreas de adequação de aeronaves bem como de transporte de passageiros com necessidades especiais e enfermos pelo SUS. **Cumprimento espontâneo. Resolução 009/2007 da ANAC. Falta de interesse de agir. Extinção da ação sem julgamento do mérito. Insistência na pretensão. Caracterização de ativismo judicial. Impossibilidade.**

O transporte aéreo coletivo, em especial, **o transporte de passageiros portadores de necessidades especiais, e ainda, de passageiros enfermos, é regulado pela resolução n. 009/2007 da ANAC**, a qual, expressamente, impõe que as empresas aéreas adaptem suas aeronaves para a citada espécie de transporte, de tal modo que **o cumprimento espontâneo da adequação e do transporte, nestas condições, retira o interesse processual do Poder Público no manejo de ação judicial com vistas a impor a obrigação, já cumprida pelas companhias aéreas, a ponto de, na insistência da obtenção da respectiva tutela jurisdicional, incorrer-se na transcendência da competência constitucional do Poder Judiciário 'arbitramento do conflito de interesses', o que caracterizaria ativismo judicial. Nesse contexto, na medida em que evidenciado o ausente interesse de agir, legítima é a decisão que julga extinto o processo sem julgamento do mérito.**" (TJRO, 2ª Câmara Especial, Rel. Des. Duília Sgrott Reis, j. em 14.12.2010 – grifou-se).

59. Destaque-se, ainda, alguns trechos constantes naquele v. acórdão em que se percebe com extrema nitidez a analogia entre os casos:

"(...) **as empresas demandadas vieram aos autos comprovar que, efetivamente: a) já promoveram as modificações necessárias aos transportes especiais, b) que estão, regularmente, transportando passageiros dos SUS** (com posterior crédito) na medida em que solicitado pelo Estado de Rondônia (vide documentos 309/310), tanto que o Estado desistiu da prova pericial anteriormente requerida, por reconhecer o transporte regular de passageiros dos SUS com necessidades especiais (vide petição de fl. 408). " (Grifou-se);

"**Nota-se, aqui, clara perda do interesse de agir, na medida em que não há lide (pressuposto da atuação do Estado-Juiz), sendo meramente caprichosa a pretensão do recorrente.**" (Grifou-se);



"(...) no presente caso, se trata inegavelmente de mais uma **pretensão calcada no ativismo jurídico, de modo a se impor ao judiciário que declare direito já existente no ordenamento jurídico e cumprido pela parte passiva da relação obrigacional (empresas aéreas), de modo que faça com que, além de desnecessariamente (interesse de agir), force o estado-juiz extrapolar sua função constitucional de apaziguador social**, pois, daqui, não se trará qualquer utilidade da prestação jurisdicional, e o próprio recorrente, à fl. 424, reconhece isso quando afirma que as requeridas apeladas, estejam, no momento, transportando sem problemas os pacientes com macas e balões de oxigênio, conforme diz a Gerência de Tratamento Fora do Domicílio GTFD do Estado." (Grifou-se);

"Ora, não se reveste o Judiciário com poder transcendente ao conflito de lides, de modo a atuar além dos limites constitucionais. Impor ao Estado-Juiz atuação, além de sua função constitucional, qual seja, pacificação social seria incorrer no combatido ativismo judicial, o qual, no perfeito estado Democrático de direito, é repudiado calorosamente, porquanto ofensivo constitucionalmente." (Grifou-se).

60. **Note-se que, em ambos os casos, (a) a matéria discutida nos autos já se encontra devidamente regulada; (b) as partes presentes no polo passivo já cumprem as normas norteadoras da matéria, sendo, portanto, imperiosa a extinção do feito**, pois o Órgão Regulador já idealizou aquilo que seria necessário para atender os PNAEs.

61. Ou seja, uma vez que o Órgão Regulador, através da Resolução n.º 280/2013, conferiu tratamento prioritário ao grupo de pessoas que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro, - oferecendo algumas facilidades que vão desde filas para embarques prioritários até assistências das mais diversas ordens, como o fornecimento de equipamentos para ascenso e descenso de aeronaves, não há que se falar em interesse de agir do órgão consumerista na propositura desta demanda, pois qualquer omissão contida na regulação foi uma opção legítima do órgão imbuído de minudenciar a política pública.

62. Com efeito, o chamado "ativismo judicial" citado diversas vezes no bojo do v. acórdão acima transcrito pode causar um desequilíbrio sistêmico na relação em que os Poderes da República guardam entre si, representando verdadeira afronta ao pilar da Separação dos Poderes.



63. Na presente hipótese, o referido “ativismo judicial” restaria caracterizado, caso sejam **estabelecidas outras obrigações pelo Poder Judiciário, além daquelas já constantes da Resolução n.º 280/2013 da ANAC, as quais, ressalte-se, já vem sendo cumpridas a contento pela GOL** e, cuja normatização e fiscalização são da competência precípua da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

64. Dessa forma, caso fosse realmente necessária a imposição de novas obrigações e a consequentemente revisão da Resolução n.º 280/2013, tal juízo não caberia ao Órgão de Defesa do Consumidor ou ao Poder Judiciário, mas do próprio Órgão Regulador, integrante do Poder Executivo, através da competência que lhe foi atribuída por intermédio da Lei 11.182/2005.

65. Não por outro motivo, a própria Resolução n.º 280/2013, já prevê assentos próprios, destinados aos cadeirantes, por exemplo, estabelendo que toda aeronave com mais 30 lugares possuirá metade dos seus assentos no corredor com o braço móvel, senão vejamos:

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel; e

b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.



66. **Logo, percebe-se o quão é falacioso o discurso adotado pelo Autor e, ao mesmo tempo, o quanto ele desconhece a legislação sobre tema, ao afirmar que cadeirantes precisam de marcação antecipada de assento gratuita, visto que já existe uma política publica destinada a este grupo que suplanta o pedido presente nesta dermanda, materializada na colocação de braços móveis nos assentos do corredor.**

67. Sendo assim, resta claro que o Poder Legislativo atribuiu a competência para normatizar os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial à ANAC, bem como o poder de polícia para aplicar de sanções decorrentes de eventuais abusos por parte das companhias, não havendo, assim, nenhuma necessidade de o Poder Judiciário intervir na matéria.

68. **Aliás, é importante salientar que a ANAC editou a Resolução n.º 280/2013, que versa "sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de assistência especial ao transporte aéreo", após um longo processo democrático de consulta aos diversos setores da sociedade civil, realizando audiências públicos e possibilitando outras formas de participação.**

69. **Portanto, Exa., é de se questionar se a demanda em questão realmente preenche o binômio necessidade/utilidade, pois a referida a Resolução, além de ser recente, traçou com precisão os direitos e deveres de todos os atores envolvidos com a acessibilidade no transporte aéreo nacional.**

70. **Ou seja, pretende o Autor inserir novas obrigações no diploma regulatório, modificando a estrutura idealizada pela ANAC, com a participação da sociedade civil, após um amplo debate, pelo simples fato de entenderem ser esta a melhor opção, sem se valer de qualquer estudo!**

71. **Não custa recordar que juízo primário acerca das políticas públicas compete ao Poder Executivo, em parceria com o Poder Legislativo, pois estes foram eleitos democraticamente pela população.**

72. **A intervenção do Poder Judiciário nesta seara apenas se justifica como última *ratio*, uma vez constatado um abandono dos poderes legitimamente constituídos, o que evidentemente, não é caso dos autos, visto que os passageiros com necessidades especiais dispõem no campo da aviação civil da Resolução n.º 280/2013, fruto do exercício legítimo de uma política pública exitosa.**



73. E nem se diga que a ré não cumpre com as determinações relacionadas à acessibilidade no transporte aéreo, na medida em que, em caso análogo ao dos autos, quando ainda vigorava a Resolução n.º 09/2007, foi proferida decisão nos autos do Agravo de Instrumento (Processo n.º 0008208-75.2011.805.0000-0) suspendendo os efeitos da tutela antecipada deferida na Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público do Estado da Bahia em face da GOL Linhas Aéreas S/A, no sentido de que "(...) **Os procedimentos relativos ao acesso de passageiros com necessidade de assistência especial na utilização do transporte aéreo encontram-se disciplinados na Resolução nº 09 de 2007, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, não restando demonstrado nos autos suficiente comprovação de que a ora agravante tenha infringido qualquer das normas da referida resolução.** Ademais, vislumbra-se, in casu, a probabilidade de reconhecimento da incompetência da justiça estadual, tendo em vista a possível existência de interesse direto da ANAC no feito." (TJBA, 5ª Câmara Cível, Rel. Des. Silvia Carneiro Santos Zarif – grifou-se).

74. Não por outra razão, a ACP acima retratada foi posteriormente objeto de extinção sem apreciação do mérito, em virtude da desistência da demanda pelo MP/BA, uma vez que restou constatado que a GOL Linhas Aéreas S/A cumpria o arcabouço regulatório a contento.

75. Desta forma, por tudo que foi exposto neste tópico, dúvidas não podem pairar acerca da necessidade de extinção do processo sem apreciação do mérito, com fundamento no **art. 485, inciso VI, do CPC/2015**.

V – IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO COLETIVA

(A) – CONTEXTO ATUAL DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO

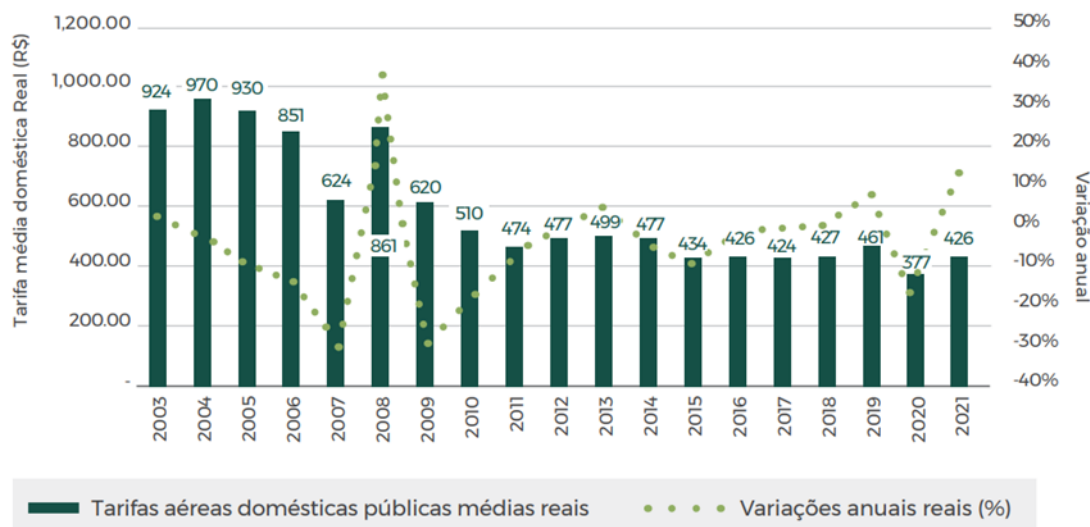
76. Ao propor a Ação Coletiva ora rebatida, o Instituto de Defesa Coletiva ignora todos os benefícios trazidos pelo regime de liberdade tarifária. Afinal, é público e notório que o atual cenário do mercado de transporte aéreo oferece inúmeras facilidades e benefícios para os seus passageiros.

77. De plano, o regime atualmente utilizado pelas companhias aéreas, qual seja, *low-cost*, *low-fare*, por meio do qual são oferecidas passagens com preços abaixo da média do mercado tornou o antes almejado sonho da 'viagem de avião' uma realidade para muitas famílias, afastando, assim, aquele até então histórico paradigma segundo o qual seria o transporte aéreo 'uma regalia, para poucos'.



78. Basta notarmos que nos últimos 10 (dez) anos a tarifa aérea média nos voos domésticos tem se mantido 50% mais barata do que no período em que os valores eram controlados pelo Governo, conforme demonstra os dados apresentados pelo Anuário do Transporte Aéreo da ANAC, publicação oficial do órgão regulador:

**EVOLUÇÃO DAS TARIFAS AÉREAS DOMÉSTICAS PÚBLICAS
MÉDIAS REAIS E VARIAÇÕES ANUAIS PERCENTUAIS**



Fonte: ANAC. Elaboração ABEAR

79. Ou seja, diversamente da narrativa negativa que o Instituto de Defesa Coletiva faz em sua petição inicial, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país. Isso é incontroverso.

80. Além disso, o modelo de tarifas utilizado pelas companhias aéreas facilita a entrada de novas empresas no setor, o que, por óbvio, acarreta na criação de novos empregos e na melhora da prestação dos serviços oferecidos.

81. **Ao contrário da percepção popular e midiática, se não fosse a cobrança dos serviços acessórios daqueles clientes que desejam fazer uso deles (despacho de bagagem, marcação de assento etc.), o preço final da passagem teria aumentado ainda mais para os demais passageiros, em virtude do aumento de outros custos.**



82. Ou seja, partir desta breve introdução, percebe-se que a narrativa constante na inicial não corresponde a realidade, uma vez que a cobrança de serviços destacados do transporte aéreo contribui para a queda da tarifa, mas não elimina, por óbvio, os impactos potenciais de custos do segmento aéreo.

83. Assim, as alegações de que as empresas aéreas estariam visando apenas o lucro em detrimento da ética e do ordenamento jurídico não se coadunam com a realidade.

84. A esse respeito, veja-se o entendimento exposto pelo i. Promotor de Justiça, Dr. Trajano Sousa de Melo, do **Ministério Público da União no Distrito Federal e Territórios**, nos autos do Proc. Administrativo nº 08190.134967/11-32, que o levou a determinar o arquivamento do caso, conforme se infere do trecho abaixo:

“(…). Esta prática comercial adotada por quase todas as companhias aéreas nacionais tem obtido êxito na oferta de passagens aéreas a preços realmente muito acessíveis. Não é rara a oferta de passagens para destinos a mais de 1000 km da partida por menos de R\$ 100,00. TAL BENEFÍCIO SOCIAL leva, logicamente, a determinadas restrições desses contratos, dentre eles eventuais taxas para o cancelamento ou modificação dos mesmos. (...)”

85. Portanto, não há dúvidas de que o atual regime adotado pelas empresas aéreas vem criando diversas facilidades, promoções, vantagens, benefícios, dentre outros aos passageiros do transporte aéreo, restando claro que não é necessária qualquer intervenção do Poder Judiciário no modelo tarifário utilizado pelas empresas aéreas, o que abrange, por óbvio, a cobrança de serviços acessórios, até mesmo porque demandaria um estudo técnico profundo que alteraria a lógica que rege o mercado da aviação civil.

(B) – CONTEXTO DA LEGALIDADE DA COBRANÇA – RESPALDO DA RESOLUÇÃO N. 400/2016 DA ANAC

86. Através da presente demanda, o Instituto de Defesa Coletiva pretende que as cias. aéreas sejam compelidas a se abster de cobrar valores adicionais pela marcação de assentos fora do prazo do *check in*.

87. No entanto, conforme será amplamente demonstrado a seguir, as alegações autorais são desprovidas de qualquer respaldo jurídico e/ou probatório, motivo pelo qual não merecem prosperar.



88. Primeiramente, é importante ressaltar que a cobrança adicional pela marcação de assento é permitida pelo disposto **nos § 2º do art. 4º e § 2º do art. 5º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC:**

“Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

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

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

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.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa,



de maneira clara e objetiva.

89. Da leitura dos referidos dispositivos, percebe-se que a resolução da ANAC não veda a cobrança por serviços ou produtos opcionais ao próprio transporte aéreo, sendo a marcação prévia do assento (anterior à abertura do check-in) um serviço acessório, plenamente dissociável do serviço principal, uma vez que o serviço transporte aéreo prescinde de tal escolha.

90. Assim, caso o passageiro não queira adquirir tal serviço opcional, ainda permanecerá hígido ao cliente marcar o seu lugar na aeronave nas 48 (quarenta e oito) horas que antecedem a data do voo, isto é, no período do *check in*.

91. Esclareça-se mais uma vez: somente a marcação do assento revela-se como um serviço adicional. Já disponibilização do assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isto. Isto é, apenas a escolha do assento preferencialmente, nos dias anteriores ao período check-in, dará ensejo a cobrança, sendo certo que, independentemente da contratação deste serviço acessório, todos os passageiros terão direito a um assento.

92. Logo, é correto afirmar que a referida cobrança é dissociável do serviço prestado pela companhia aérea, na medida em que se trata de um serviço disponível e opcional, utilizado por mera faculdade do consumidor, que, portanto, não está associado à consecução final do transporte aéreo em si.

93. Por oportuno, vejamos abaixo a manifestação da Chefe de Gabinete da ANAC, nos autos do Procedimento Preparatório nº 1.20.000.000113/2012-71, instaurado pela i. Procuradoria da República em Mato Grosso para investigar a matéria semelhante a debatida nos autos, sob a ótica da Resolução n.º 138/2010, que foi substituída pela atual Resolução n.º 400/2016 da ANAC:

“De ordem do Senhor Diretor-Presidente e em atenção ao OF/PR/MT/5º Ofício Cível nº 148/2014, de 22 de janeiro de 2014, **informo, no que tange à oferta de assentos com preços diferenciados localizados** na primeira fileira (ou em fileiras específicas) e **nas fileiras das saídas de emergência, que a possibilidade de cobrança por serviços opcionais é prevista pela Resolução ANAC nº 138, de 9 de março de 2010**, que regulamenta as condições gerais de transporte referentes à comercialização e às características do bilhete de passagem. Essa Resolução, em seu art. 4º, prevê que:



'Art. 4º A cobrança de valores relativos a serviços opcionais ofertados pelo transportador, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá:

I - integrar o valor único da tarifa;

II - ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança como taxa; ou

III - ser feita à parte do bilhete de passagem.'

A disponibilização de assentos diferenciados em uma aeronave, como o caso dos assentos localizados na primeira fileira (ou em outras fileiras específicas) e próximas às saídas de emergência, pode ser considerada um serviço opcional quando o transportador já disponibilizar outros assentos sem custo adicional para o passageiro. Em outras palavras, a utilização desses assentos não é imprescindível para a realização da viagem, tendo em vista a disponibilização dos demais assentos.

Adicionalmente, cabe ressaltar que prevalece na aviação civil o **regime de liberdade tarifária**, conforme previsto no art. 49 da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, que criou este Órgão regulador, *in verbis*:

'Art. 49 Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

§ 1º No regime da liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunica-las à ANAC, em prazo por esta definido.'

A liberdade tarifária permite, ainda, a precificação por serviço ou produto diferenciado, conforme tratado pela Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, que **permite a cobrança por serviços opcionais ou diferenciados**."

94. Nesse sentido, convém informar que, recentemente, a própria ANAC, através do **ofício n.º 13/2018/GCON/SAS-ANAC (doc. 07)**, manifestou-se favoravelmente à específica e referida cobrança, conforme é possível se extrair do seguinte trecho do parecer exarado pela Agência Reguladora:

"(...). Considerando a tendência de transportadoras aéreas implementar a cobrança do serviço de marcação antecipada de assentos em voos, esta Agência Nacional de Aviação Civil, na qualidade de agente regulador das relações de consumo, vem se manifestar nos termos seguintes.

A Lei nº 11.182/2005 estabelece que o regime de liberdade tarifária prevalecerá na prestação dos serviços aéreos. Esse dispositivo autoriza as empresas aéreas a implementarem suas próprias tarifas, fixando as regras e valores a serem cobrados. Dentro desse contexto normativo, não se vislumbram óbices na cobrança para a escolha do assento nos voos, inclusive considerando que essa prática já é comum no mercado internacional.

Ressalte-se que a passagem aérea já deve garantir o direito à ocupação de um assento, até por questões de segurança da aviação civil. Essencial, por isso, que seja assegurada a liberdade de o passageiro não querer escolher o assento, aceitando aquele designado pela transportadora. O consumidor não pode ser obrigado a contratar o serviço, uma vez que o valor básico da passagem já deve incluir todos os elementos necessários para a execução do transporte. Entretanto, em desejando escolher um assento específico, poderá ser onerado para tanto. (...)"

95. Nesse sentido, convém informar que a própria ANAC, através do **ofício n.º 13/2018/GCON/SAS-ANAC**, manifestou-se favoravelmente a cobrança do serviço acessório de marcação do assento, conforme é possível se extrair do seguinte trecho do parecer exarado pela Agência Reguladora:

(...). Considerando a tendência de transportadoras aéreas implementar a cobrança do serviço de marcação antecipada de assentos em voos, esta Agência Nacional de Aviação Civil, na qualidade de agente regulador das relações de consumo, vem se manifestar nos termos seguintes.

A Lei nº 11.182/2005 estabelece que o regime de liberdade tarifária prevalecerá na prestação dos serviços aéreos. Esse dispositivo autoriza as empresas aéreas a implementarem suas próprias tarifas, fixando as regras e valores a serem cobrados. Dentro desse contexto normativo, não se vislumbram óbices na cobrança para a escolha do assento nos voos, inclusive considerando que essa prática já é comum no mercado internacional.

Ressalte-se que a passagem aérea já deve garantir o direito à ocupação de um assento, até por questões de segurança da aviação civil. Essencial, por isso, que seja assegurada a liberdade de o passageiro não querer escolher o assento, aceitando aquele designado pela transportadora. O consumidor não pode ser obrigado a contratar o serviço, uma vez que o valor básico da passagem já deve incluir todos os elementos necessários para a execução do transporte. Entretanto, em desejando escolher um assento específico, poderá ser onerado para tanto. (...)



96. Ora, considerando que a própria i. Agência Reguladora que regulamenta e fiscaliza o setor de aviação civil entende pela plena regularidade da cobrança pelos serviços acessórios ao transporte aéreo, não resta outro fim para esta demanda que não o insucesso.

97. Registre-se, ainda, que a tal prática comercial já foi submetida inclusive à análise da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor, tendo o DPDC concluído pela legalidade da cobrança da marcação de assentos, conforme se extrai da seguinte passagem publicada em seu site³

(...). O DPDC avalia que não há ilegalidade na cobrança, mas que pretende definir com a companhia um amplo esquema de divulgação para atender um dos preceitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é a ampla divulgação da nova tarifa. O objetivo é evitar que os passageiros sejam surpreendidos pela medida. (...)

98. E como se não bastasse, os Ministérios Públicos dos Estados do Amapá, Rondônia, Distrito Federal e do Rio de Janeiro, concordando com os mesmos argumentos ora expendidos, determinaram o arquivamento de inquéritos civis, onde era apurada eventual abusividade na cobrança pela marcação de assento, conforme se denota das promoções ora acostadas (doc. 08).

99. A partir das referidas decisões é possível atestar que o argumento da legalidade da cobrança da tarifa pela marcação de assento já foi alvo de acolhimento pelo Ministério Público, resultando no término de outras investigações que versavam sobre o mesmo tema, sem a propositura de ACPs, concluindo-se pela inexistência de violação a qualquer dispositivo do CDC, não havendo o que ser falar em nenhuma prática abusiva.

100. Por fim, registre-se que nos autos da Ação Civil Pública n.º 0808035-30.2018.8.10.0001, que versa sobre idêntica questão, em trâmite na comarca de São Luiz/MA, foi realizado um acordo nos autos, sendo proferida sentença homologatória em 06/12/2019, transitada em julgado, onde as partes entenderam pela legalidade da cobrança para a marcação de assento, nos seguintes termos:

³ <http://www.justica.gov.br/news/gol-justifica-adocao-de-tarifa-para-passageiro-que-escolher-assento>, acesso realizado em 01/03/2018, às 19:31.



As partes realizaram acordo judicial, nos seguintes termos: "**1. As partes entendem pela legalidade da cobrança para marcação de assento**"; 2. Com relação ao dever de informação, a GOL se compromete, até o dia 30.01.2020, em dar o mesmo tratamento de destaque no site da companhia aérea às opções dos serviços de marcar e pular a marcação de assento, de modo que fique claro ao consumidor a não obrigatoriedade da contratação; 3.O PROCON se compromete a reanalisar os processos administrativos referentes ao tema

Sentença homologatória de transação: Homologo, com fundamento no art. 487, III, b, do CPC, a transação havida entre INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR e VRG LINHAS AEREAS S.A (GOL LINHAS AÉREAS)., e extingo o processo com resolução do mérito. Sem custas. Intimados os presentes.

101. Ou seja, é nítido que a discussão em torno da abusividade da cobrança pela marcação de assentos já restou superada, entendendo tanto o Ministério Público como o Poder Judiciário pela sua completa legalidade, não podendo o Réu concluir de forma distinta, sob pena de gerar verdadeira insegurança jurídica em torno do tema em questão.

102. A realidade é uma só: a parte autora cinge-se a fazer alegações no sentido de que a GOL estaria agindo de forma abusiva, sendo certo, contudo, que todas as alegações permaneceram no campo da sugestão e da imaginação, eis que, nem de longe, restaram comprovados quaisquer de seus argumentos, em total inobservância ao comando contido no **art. 373, inciso I, do CPC/2015**, o que, como se sabe, é mais do que suficiente a ensejar a improcedência dos pedidos iniciais.

103. Por tudo o que foi dito neste tópico, *i.e.*, diante da ausência de qualquer conduta irregular da GOL, a qual tem baseado a atuação nas normas emitidas pelo Agente Regulador, resta inquestionável que os pedidos formulados na inicial devem ser julgados improcedentes.

(C) - INFORMAÇÕES AMPLAMENTE FORNECIDAS

104. Além da questão da legalidade da cobrança adicional, como se verá, todas as informações acerca da cobrança do serviço adicional pela marcação prévia do assento são prestadas de forma adequada, clara e ostensiva.



105. Por oportuno, a GOL reafirma que o consumidor é sua razão de existir, sendo que todas as suas ações são pautadas em trazer benefícios e melhorias na experiência do cliente, o contrário não faria sentido já que a companhia atua em um mercado altamente competitivo que trabalha unicamente com a venda de serviços.

106. Posto isso, a GOL gostaria de reforçar que todos os serviços, bem como suas alterações, que são disponibilizados ao consumidor, buscando atender as expectativas levantadas em pesquisas de mercado e tem como objetivo a melhoria da experiência em voar.

107. Todavia, antes de expor a dinâmica da cobrança pela marcação dos assentos, é preciso fazer algumas ponderações sobre as novas famílias de tarifas da GOL e, consequentemente, as oportunidades que surgiram, a partir de então, aos consumidores e usuários de transporte aéreo em geral.

108. Registra-se que a boa qualidade de suas pesquisas se dá, pois, a empresa dispõe de um SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente - próprio, sem qualquer terceirização, o que traz benefícios para o consumidor e para a própria companhia.

109. Neste sentido, **a GOL identificou em suas pesquisas que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional.** Por este motivo, a GOL disponibiliza uma pluralidade de tarifas, com distintos atributos, de forma a atender e beneficiar os diferentes anseios de seus consumidores.

110. Com base nesses diferentes anseios e buscando atender cada consumidor em suas mais diferentes expectativas, a Gol disponibiliza 4 (quatro) diferentes modalidades de tarifas (MAX, PLUS, LIGHT e PROMO), sendo 2 (duas) delas consideradas promocionais (LIGHT e PROMO).

111. Frise-se que todas as informações pertinentes as 4 (quatro) modalidades de tarifas nacionais praticadas pela GOL, quais sejam, "MAX", "PLUS", "LIGHT" e "PROMO", podem ser devidamente examinadas no site <https://www.voegol.com.br/tarifas>, tendo esta nova tarifação passado a vigorar para as compras realizadas a partir de **22/02/2018**.



112. Assim, por razões comerciais, a GOL, sempre na vanguarda, adotou como praxe, mesmo atuando fortemente no segmento baixo custo - baixo preço, a possibilidade ao passageiro de escolher seu assento, já no momento da aquisição do bilhete, mesmo que esteja fora do período de realização do check-in (48 horas a 45 minutos antes do voo).

113. Esta oportunidade, que a GOL disponibilizou aos seus passageiros, tem um custo somente para os adquirentes da tarifa LIGHT e PROMO, caso optem por escolher os assentos fora do período de check-in (com antecedência superior a 48 horas do voo). Quanto às demais tarifas, estão isentas de cobrança, podendo a marcação de assento ser realizada a qualquer tempo.

114. Nesse sentido, cumpre destacar que qualquer passageiro, independente da tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas do voo).

115. Independentemente da regra tarifária, o passageiro que opta por marcar o assento com antecedência inferior a 48 (quarenta e oito) horas do voo não possui qualquer custo para marcação de assento. Quanto às tarifas MAX e PLUS, não há custo para marcação de assento, independente da época em que o passageiro opte em marcar seu assento.

116. Por fim, ressalte-se que tais informações são facilmente encontradas **antes mesmo do consumidor iniciar a compra da sua passagem aérea**, conforme é possível se vislumbrar do quadro abaixo, o qual está contido no site da GOL, mais precisamente no mesmo *link* acima mencionado:



Clientes GOL (não cadastrados no programa Smiles)	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	Custo adicional ¹	Custo adicional ¹
Assento GOL + Conforto	Gratuito ²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
Antecipação de voo ²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Custo de R\$ 100,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitida
Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
Alteração/ Cancelamento ³	Isento	R\$ 250,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 275,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	—	—	—
No show ³ (não comparecimento)	Isento	R\$ 330,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 350,00 ou 100% considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
Desconto para crianças ⁴ (de 02 a 12 anos incompletos)	A partir de 10%	A partir de 10%	A partir de 10%	A partir de 10%
Pontos VoeBiz	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

117. Ou seja, não há dúvida de que o dever de a companhia aérea informar previamente a sua clientela acerca do procedimento da marcação de assento está atendido a contento.

118. Em suma, o custo de tal oportunidade é devido apenas para os passageiros das tarifas LIGHT e PROMO que opte(m) previamente pela escolha de assento(s) com antecedência superior a 48 (quarenta e oito) horas do voo.



119. Destaca-se que a criação de tarifas promocionais (LIGHT e PROMO) se deu na medida em que há a preocupação da companhia em atender a todos os perfis de clientes, propiciando uma tarifa de valor inferior àqueles que não desejam despachar a bagagem ou escolher seu assento fora do check-in.

120. Imagine-se quão prejudicial seria se o consumidor que não possui necessidade de uma franquia de bagagem e outros serviços tivesse somente a oferta de aquisição da tarifa cheia, com todos os serviços nela contemplados, mas sem utilizá-los.

121. Posto isso, doravante passa-se a demonstrar que nas compras realizadas a partir de **22/02/2018**, o passageiro é previamente informado acerca de todas as regras relativas à marcação de assento em 2 (dois) momentos, quais sejam, **antes do fluxo de compra e durante a aquisição do bilhete**, senão vejamos.

122. Assim, com antecedência superior a 48 (quarenta e oito) horas do voo, eventual marcação de assento naquele momento ensejará a cobrança na tarifa "LIGHT" e na tarifa "PROMO", como se vê no fluxo de compra da simulação abaixo:



Selecione a tarifa do seu voo de ida

Light Ideal para quem só viaja com bagagem de mão R\$ 234,96 Tarifa selecionada 9 assento(s) restante(s) ✗ Sem bagagem gratuita. ✓ Permitida. Antecipação até 6h do voo original com custo adicional. ✗ Sem acúmulo de milhas. ✓ Marcação de assento gratuita no check-in.	Plus Ideal para quem despacha bagagem. R\$ 299,96 Selecionar essa tarifa 9 assento(s) restante(s) ✓ 1ª bagagem despachada gratuita. ✓ Antecipação até 6h antes do voo original. ✓ R\$ 1 = 2 milhas Smiles. ✓ Marcação de assento gratuita.	Max Os melhores benefícios. R\$ 369,96 Selecionar essa tarifa 9 assento(s) restante(s) ✓ 1ª e 2ª bagagem despachada gratuitas. ✓ Antecipação em qualquer horário no dia do voo. ✓ R\$ 1 = 3 milhas Smiles. ✓ Assento GOL+ Conforto gratuito.
---	---	---

123. Ocorre que tal etapa do processo da compra da passagem pode ser descartada pelo consumidor, para somente então realizar a marcação do assento quando estiver no período em que vigora a gratuidade, senão vejamos:



Escolha os assentos do seu voo

Garanta agora o seu lugar ou, se preferir, marque sem custo o assento na abertura do check-in.

Voo de ida (01:05 de duração)

ORIGEM	DESTINO	TARIFA	Selecione os assentos
SDU 04/10 - 07:00	CGH 04/10 - 08:05	LIGHT	
PASSAGEIRO			
FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO		Programa de fidelidade não informado	<u>Assento não definido</u>

124. Ou seja, verifica-se no canto superior esquerdo da tela acima uma frase, onde está explícito que o consumidor pode optar por marcar o assento posteriormente, sem qualquer custo, no período de 48 (quarenta e oito) horas que antecedem o seu voo.
125. Não obstante, a GOL ressalta que não há qualquer norma que obrigue a companhia aérea a disponibilizar ao adquirente da passagem aérea a possibilidade de escolher o assento da viagem fora do período de check-in (48 horas a 45 minutos antes do voo), mesmo que esta aquisição ocorra meses e meses antes do transporte aéreo.
126. Ressalta-se, outrossim, que, sempre pensando em valorizar o tempo do passageiro durante a sua experiência em voar, outros benefícios foram disponibilizados aos consumidores com base nas pesquisas que a Gol realiza, tais como: disponibilização de entrada USB que possibilita carregar dispositivos móveis; wi-fi a bordo, entretenimento a bordo (filmes, seriados e TV ao Vivo **sem qualquer custo adicional**); assentos de couro ecológico; atualizações no aplicativo da GOL disponibilizado ao cliente (como, por exemplo, aquele que permite que o passageiro se programe com relação ao trânsito), "self-check-in".
127. Dito isso, resta claro que os consumidores da GOL tiveram um ganho qualitativo sem que as novas regras impactassem no serviço oferecido, posto que as inovações são disponibilizadas para todos os consumidores, independentemente da tarifa escolhida.



128. Reitere-se que todo o procedimento de cobrança pela marcação de assento tem a chancela das resoluções da ANAC, sendo contraditória e sem fundamento a alegação de que a GOL efetua prática abusiva. E ainda totalmente inverídica a afirmação de que inexiste a possibilidade da marcação do assento SEM CUSTO.

129. Ou seja, uma vez que a Lei 8.078/90, nem os decretos que a regulamentam, vedam a cobrança pela marcação de assentos, não pode o INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA se valer de interpretação extensiva e sem fundamento jurídico para justificar a propositura da presente demanda, sob pena de fazer letra morta do Princípio da Estrita Legalidade, motivo pelo qual os pedidos autorais devem ser julgados improcedentes.

(D) – PRINCÍPIO DA LEGALIDADE: PERMISSIVO LEGAL NA RESOLUÇÃO N.º 400/2016 PARA A COBRANÇA DOS SERVIÇOS ACESSÓRIOS

130. Superado o ponto acima, passa-se então a análise do pedido de impedimento da cobrança da prioridade do embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave.

131. **Primeiramente, a GOL esclarece que não faz uso da prática em questão.** Entretanto, não vê qualquer impedimento legal na sua utilização, uma vez que, conforme já dito linhas acima, a Resolução n.º 400/2016 da ANAC facultou às cias. aéreas, em seu § 2º do art. 4º c/c § 2º do art. 5º, a cobrança pelo oferecimento de serviços acessórios aos passageiros.

132. Nesse sentido, é preciso recordar que o Princípio da Legalidade em sua vertente negativa permite que o particular pratique qualquer conduta, desde que não haja nenhuma norma proibitiva (art. 5, II, da CF). Já o Princípio da Legalidade em sua vertente positiva (Reserva Legal), apenas permite que a Administração Pública pratique os atos autorizados pela Lei (art. 37, caput, da CF/88).

133. Logo, uma vez que não existe uma norma proibindo as cias. aéreas cobrarem pelos serviços acessórios, mas sim uma norma autorizativa, facultando as cias. aéreas oferecerem novos serviços e cobrar pela sua prestação, o pedido do autor, viola a um só tempo, o Princípio da Legalidade em suas duas vertentes.

134. **Nesse sentido, recorde-se que a Resolução n.º 400/2016 da ANAC foi alvo de controle de legalidade pelo Poder Judiciário, onde na Ação Civil Pública n.º 0816363-41.2016.4.05.8100, em curso na Justiça Federal da Seção Judiciária do**



Ceará, restou dito que aquele diploma normativo está de acordo com o ordenamento jurídico pátrio.

135. Na referida demanda, a Resolução n.º 400/2016 da ANAC foi submetida ao crivo do Poder Judiciário, sendo declarada legal em sua inteireza, tanto pelo magistrado federal de 1ª instância como pelo TRF5, já tendo inclusive se operado o trânsito em julgado.

136. Logo, uma vez que já houve a formação de coisa julgada em torno da legalidade da Resolução n.º 400/2016 da ANAC, não cabe ao Poder Judiciário rever aquele entendimento, sendo vedada qualquer pretensão do seu afastamento.

137. Assim, as normas que permitem a cobrança pela prestação de serviços acessórios foram consideradas válidas, não havendo que se falar em qualquer ilegalidade nesta prática pelas cias. aéreas.

138. Por fim, mas não menos importante, diferentemente do afirmado pelo autor, não há qualquer norma que determine que a bagagem de mão precise ser transportada necessariamente na cabine.

139. A resolução n.º 400/2016, ao conceder aos clientes uma franquia de bagagem de até 10 quilos, permite perfeitamente que aquela seja acomodada no porão da aeronave, tal como se dá nos dias atuais, quando os compartimentos superiores já se encontram lotados.

140. Tanto é que, o § 2º do art. 14 daquele ato normativo. permite que o transportador restrinja a quantidade de volume na cabine, em razão da capacidade da aeronave, senão vejamos:

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

141. Desta forma, uma vez que a Resolução n.º 400/2016 permite a veiculação de serviços acessórios e a cobrança pela prestação deles, aliado ao fato que não existe a obrigatoriedade das cias. aéreas transportarem todas as bagagens de mão na cabine da aeronave, requerer a GOL que seja julgado improcedente o pedido de abstenção do oferecimento e cobrança do serviço de embarque prioritário, com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave.



VI – DESCABIMENTO DE DANOS MATERIAIS:

INDISPENSÁVEL PROVA DOS EFETIVOS DANOS

142. Inobstante já ter demonstrado, à saciedade, que a presente demanda está fadada ao insucesso, no que se refere ao pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos moral e material, não pode a GOL se furtar a demonstrar, também nesta oportunidade, a manifesta improcedência dos pedidos, principalmente pelo fato de que, independentemente de qualquer análise quanto à efetiva existência dos danos, estes se revelam, por si só, improcedentes.

143. O sistema processual civil pátrio consagra o princípio da persuasão racional (CPC/2015, art. 371) pelo qual **"o juiz, não obstante apreciar as provas livremente, não segue as suas impressões pessoais, mas extrai a sua convicção das provas produzidas, ponderando sobre a qualidade e a vis probandi delas"**⁴.

144. Particularmente, em uma ação fundada na imputação de responsabilidade civil, a existência de efetiva prova dos prejuízos invocados torna-se ainda mais premente, pois, como bem leciona Aguiar Dias ⁵ **"em qualquer espécie de dano, cumpre ao prejudicado a prova da sua ocorrência. Mesmo quando o dano genérico se possa deduzir do fato atribuído ao réu, na ação, ainda assim continua o autor obrigado a fazer prova do dano específico. Como asseveram MAZEAUD ET MAZEAUD (Traité, vol. 2, página 623), o prejudicado deve, na ação, provar o dano, podendo deixar para a liquidação a fixação do seu quantum. Não basta, porém, que o autor mostre que o fato de que se queixa seja capaz de produzir dano. É preciso que prove o dano concreto, assim entendida a realidade e não a simples potencialidade do dano que experimentou, embora possa relegar para a liquidação a avaliação de seu montante."**

145. Assim, é importante se ter em mente que sobre o dano não pode incidir qualquer presunção, como faz supor puerilmente a parte autora, ao propugnar pela responsabilização civil da GOL sem qualquer prova que os atestem.

146. Na realidade, o que a companhia ré quer deixar bem claro é a manifesta incongruência do entendimento sustentado pela parte autora, que fere de morte as variadas

⁴ Moacyr Amaral Santo, "Prova Judiciária no Cível e Comercial" – grifou-se.

⁵ AGUIAR DIAS, in "Responsabilidade Civil em Debate", Forense, 1ª ed., p. 159 – grifou-se.



normas positivas em vigor, evidenciando um proceder que já foi, há muito, rechaçado pela jurisprudência pátria.

147. Enfim, salta aos olhos, de forma geral, a manifesta improcedência do pedido indenizatório autoral, na medida em que se constata que a petição inicial não veio acompanhada de qualquer prova, ou mesmo, indício de prova, quanto aos danos que o autor postula.

148. Logo, o pedido de ressarcimento do dano material, atrelado ao valor cobrado a título de marcação antecipada do assento não pode prosperar, visto que não consta qualquer comprovação na exordial do pagamento pelo aludido serviço.

149. Como já dito – e aqui se repete - o autor não cumpriu o ônus que lhe é imposto pelo art. 373, inciso I, do CPC/2015, sendo certo que, uma vez contestada esta lide, não poderá o mesmo ao longo deste processo acostar novos documentos para prova dos danos que alega, *ex vi* do disposto no art. 320 do CPC/2015.

150. Entretanto, independente da aludida preclusão do direito autoral de produção de provas, não é preciso mais do que uma breve leitura da própria inicial para se constatar que o autor, na realidade, não possui qualquer razão plausível para revindicar a reparação por ele pretendida, sendo a ação improcedente em sua essência.

VII – INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS INDIVIDUAIS

151. Ainda que se considere indevida a cobrança pela marcação prévia do assento, certo é que, ainda assim, não é possível o acolhimento de condenação da companhia ré a indenizar *“da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados”*.

152. O dano moral por muito tempo foi considerado pela jurisprudência a “dor, vexame, sofrimento ou humilhação”.

153. Atualmente, entretanto, a doutrina esclarece que as angústias e sentimentos acima listados representam a consequência do dano moral, mas não a violação em si. O dano moral, assim, estaria presente na violação dos atributos da personalidade, independente da pessoa sentir-se lesada ou não. Ou seja, o dano moral representaria a ofensa ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.



154. Nas palavras da doutrinadora Maria Celina Bodin de Moraes, o conceito de dano moral deve ser perquirido a partir dos direitos fundamentais constitucionalmente tutelados, afastando-se do subjetivismo, oriundo das convicções pessoais e preconceitos do julgador, *in verbis*:

“(...). Neste contexto, o conceito de dano moral deve vincular-se a noções jurídicas consolidadas, construídas e tuteladas pelo ordenamento jurídico, garantidas constitucionalmente, e que dizem respeito aos direitos fundamentais de cada pessoa humana. Não parece dever vincular-se, pois, a sentimentos ou sofrimentos, isto é, a disposições emocionais complexas, seja qual for o seu teor, nem a sensações íntimas ou, menos ainda, a percepções psicológicas que são, necessariamente, aspectos subjetivos, intangíveis e inaveriguáveis, e que variam, por definição e de modo significativo, de pessoa para pessoa. (...)”⁶

155. No caso dos autos, imperioso ressaltar que conduta supostamente abusiva a justificar o arbitramento da verba indenizatória está devidamente amparada pela Resolução n.º 400/2016 da ANAC. Em outras palavras, a atuação GOL está em perfeita sintonia com o ordenamento jurídico.

156. Desta forma, o pedido de indenização por danos morais deve ser rechaçado, uma vez que a existência ou não do dano moral deve ser vista de forma objetiva, posto que ocasionado tão somente quando o sinistro atingir a dignidade da pessoa humana, não podendo o dever de reparar, a contrário senso, nascer de um mero aborrecimento ou descontentamento, pelo que não há que se falar em reparação oriunda da mera cobrança por um contrato acessório.

157. Com efeito, deve ser aqui ressaltado que, por óbvio, certas situações, embora desagradáveis, são necessárias ao exercício regular de algumas atividades, não ensejando de igual forma a reparação debatida. Neste sentido, aliás, é a jurisprudência consolidada do e. STJ⁷.

⁶ MORAES, Maria Celina Bodin de. Constituição e direito civil: tendências. São Paulo: Revista dos Tribunais, v.89, n.779, 2000.

⁷ “AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO USADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. VÍCIO APARENTE OU DE FÁCIL CONSTATAÇÃO. PRAZO DECADENCIAL. ART. 26 DO CDC. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. **INADIMPLEMENTO CONTRATUAL NÃO ENSEJA, EM REGRA, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**. AGRAVO DESPROVIDO.

1. Quando se tratar de responsabilidade civil por vícios do produto aparentes ou de fácil constatação, o prazo decadencial é de 30 ou 90 dias para a reclamação por parte do consumidor,



158. Portanto, o dever de reparar o dano oriundo de mero descumprimento ou decorrente do dissabor e irritação apenas leva ao amesquinamento dos direitos da personalidade, os quais devem ser tutelados apenas quando se fizer presente uma violação aos atributos da dignidade da pessoa humana, motivo pelo qual requer a GOL que o pedido de reparação de danos seja julgado improcedente.

VIII – IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS

159. O Autor postula, ainda, a condenação da companhia ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) a título de danos morais coletivos.

160. Não cabe fixação, porém, de valor indenizatório em ação coletiva, eis que os **danos morais** necessitam de considerações individuais, nas quais serão apuradas as condições pessoais de cada cliente, **individualmente**.

161. Desta forma, se cada caso reveste-se de características que lhe são próprias, o que o faz distinto de outros, não há como ser fixado um valor único na ação coletiva, devendo a matéria ser delegada para liquidação do julgado, conforme real e efetiva intervenção das supostas “vítimas”, sob pena de se desconsiderar os aspectos subjetivos, sendo possível a disparidade de valores por fatos objetivamente, na aparência, iguais.

162. Descabida, portanto, a suposta condenação por dano moral coletivo, visto que tal instituto não se destina à reparação de prejuízos a interesses ou direitos individuais homogêneos. Nesse sentido:

“Embora exista previsão legal para a propositura de ação coletiva, como a da espécie, na qual se objetiva a defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, de consumidores lesados, inexistente substrato legal a autorizar a liquidação de sentença na forma coletiva, uma vez que necessária a provocação individual da parte interessada

conforme se trate de produtos ou serviços não duráveis ou duráveis, nos termos do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

2. A jurisprudência desta Corte entende que o simples inadimplemento contratual não gera, em regra, danos morais, por caracterizar mero aborrecimento, dissabor, envolvendo controvérsia possível de surgir em qualquer relação negocial, sendo fato comum e previsível na vida social, embora não desejável nos negócios contratados.

(...)

5. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no REsp 1476632/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 17/08/2017, DJe 08/09/2017).



- consumidores, sob pena de perder a ação coletiva seu verdadeiro propósito. **Nesta senda, inviável o depósito de valores no fundo de que trata a Lei nº 7.347/85, pois tal determinação não se coaduna com o propósito da ação coletiva.**" (TJ/RS, AC nº 70041593252, 20ª Câmara Cível, Rel. Des. Walda Maria Melo Pierro, j. em 31.08.2011)

163. Por força do art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, ensejam à reparação por danos morais a violação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. Para que exista o dever de reparar danos morais deve haver lesão à integridade física ou moral das pessoas.

164. Assim, para que a reparação seja devida, cumpre referir um direito subjetivo violado. Nesse sentido, **há elementos que podem ser fonte de restrição à reparabilidade, quando, em situação concreta, não forem verificados, o que torna inviável o pedido de uma condenação genérica, sem que sejam analisadas as circunstâncias individuais de cada passageiro.**

165. O C. STJ já analisou diversos recursos para excluir ou para reduzir a condenação imposta nas Instâncias Ordinárias, demonstrando que a indenização por danos morais não se dá irrestritamente.

166. Na realidade, como já demonstrado, **a inicial é absolutamente lacônica e insuficiente quanto à descrição precisa de fatos que pudessem embasar o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Conclui-se, assim, que independente da responsabilidade da demandada, ou seja, do mérito da demanda, não há danos a indenizar.**

167. Ainda que os danos morais dispensassem comprovação, cumpre a parte que se julga prejudicada, no mínimo, demonstrar a ocorrência concreta de abalo moral e prejuízo de ordem extrapatrimonial. No caso, necessário que a parte seja individualmente identificada para comprovação do que efetivamente ocorreu.

168. Ora, se os danos morais se presumem em determinadas circunstâncias, os fatos não, razão pela qual cada cliente deve comprovar a consequência anormal gerada após a cobrança adicional discutida nos presentes autos.

169. Para que ao abalo moral seja conferida tutela indenizatória se faz imperiosa a prova de acontecimento específico e de sua intensidade, alvo de produzir um dano moral. Caso



contrário, estar-se-á indenizando, a título de dano moral, um mero aborrecimento, desvirtuando-se a evolução da responsabilidade civil do dano moral.

IX - CONCLUSÃO

170. Por todo exposto, espera a cia. aérea ré que V.Exa. acolherá uma das preliminares processuais arguidas nesta peça de bloqueio, julgando o feito extinto sem apreciação do mérito, na forma do art. 485 do CPC/2015.

171. Na remota hipótese de não serem acolhidas as preliminares acima mencionadas, o que se admite apenas para argumentar, confia a ré que V.Exa. julgará integralmente improcedentes os pedidos iniciais.

172. Por fim, a ré protesta por todas as provas em direito admitidas, sobretudo documental superveniente e oral.

173. Para fins do art. 106, I, do CPC/2015, informa que recebe intimações na Avenida Brigadeiro Faria Lima n.º 4509, 4º andar, São Paulo SP, CEP 04538-133, **requerendo que todas as publicações pela imprensa oficial constem, exclusivamente, no nome de Dr. Gustavo Antonio Feres Paixão, inscrito na OAB/MG sob o n.º 175.618**, sob pena de nulidade.

Termos em que,

Pede deferimento,

Belo Horizonte/MG, 13 de setembro de 2023.





4861371

ANEXO II

GOL LINHAS AÉREAS S.A.

ESTATUTO SOCIAL

Capítulo I

Denominação, Duração, Sede e Objeto

Artigo 1º - A Gol Linhas Aéreas S.A. é uma sociedade por ações regida pelo disposto no presente Estatuto Social e pelas demais disposições legais aplicáveis.

Artigo 2º - A Sociedade possui prazo de duração indeterminado.

Artigo 3º - A Sociedade tem sua sede social e foro na Capital do Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Sala de Gerência – Back Office, área pública, eixos 46-48/O-P, CEP 20.021-340.

Parágrafo Único – Mediante deliberação da Assembleia Geral, a Sociedade poderá abrir ou fechar filiais, agências, escritórios e representações e quaisquer outros estabelecimentos, em qualquer parte do território nacional e no exterior, para a realização das atividades da Sociedade.

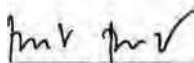
Artigo 4º – A Sociedade tem por objeto social principal: (i) a atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas, nos mercados doméstico e internacional, podendo, ainda, (ii) participar em sociedades de todos os tipos, que exerçam atividades de exploração de serviços de transporte aéreo e terrestre, observada a legislação aplicável, (iii) deter estabelecimentos, conjunto de bens, direitos e obrigações; (iv) explorar comercialmente, mediante concessão ou autorização dos poderes públicos competentes, atividades complementares de serviços de transporte aéreo por fretamento de passageiros, bagagens, encomendas, cargas e malas postais; (v) prestar de serviços de manutenção, reparação de aeronaves, próprias ou de terceiros, motores, partes e peças; prestação de serviços de hangaragem de aviões; (vi) prestar serviços de atendimento de pátio e de pista; (vii) explorar atividade de franquia; (viii) ministrar cursos em segurança da aviação civil e outros nos termos e conforme regulamentação aplicável; (ix) desenvolver atividades conexas, correlatas e complementares ao transporte aéreo, incluindo transporte terrestre, bem como a exploração de atividades de comércio de mercadorias e serviços complementares de viagens e entretenimento; e (x) prestar, a terceiros, serviços relacionados com a navegação aérea; e (xi) suporte ao programa de relacionamento Smiles, em especial, com relação as atividades administrativas, de gestão e financeiras relacionadas ao programa.

Capítulo II

Capital Social e Ações

Artigo 5º - O capital social subscrito e integralizado da Companhia é de R\$ 4.092.220.272,00 (quatro bilhões, noventa e dois milhões, duzentos e vinte mil, duzentos e setenta e dois reais), divididos em 4.800.275.049 (quatro bilhões, oitocentos milhões, duzentos e setenta e cinco mil e

3


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



quarenta e nove) ações, sendo 3.164.275.267 (três bilhões, cento e sessenta e quatro milhões, duzentos e setenta e cinco mil, duzentas e sessenta e sete) ações ordinárias Classe A, 278.267.613 (duzentos e setenta e oito milhões, duzentos e sessenta e sete mil, seiscentas e treze) ações ordinárias Classe B e 1.357.732.169 (um bilhão, trezentos e cinquenta e sete milhões, setecentos e trinta e dois mil, cento e sessenta e nove) ações preferenciais, todas nominativas e sem valor nominal.

4861372 **Parágrafo Primeiro** – A Companhia está autorizada a, por deliberação do Conselho de Administração, independentemente de reforma estatutária, aumentar seu capital social até o limite de 10% (dez por cento) do capital social total, independentemente de reforma estatutária, mediante a emissão de ações, ou mediante a emissão de debêntures conversíveis em ações, sem guardar proporção entre as diferentes espécies de ações, observada a legislação e regulamentação aplicáveis. O Conselho de Administração fixará as condições da emissão, inclusive preço e prazo de integralização.

Parágrafo Segundo – Cada ação ordinária dará direito a 1 (um) voto nas deliberações das Assembleias Gerais.

Parágrafo Terceiro – As ações ordinárias da Classe A somente poderão pertencer a acionista de nacionalidade brasileira.

Parágrafo Quarto – As ações ordinárias da Classe B não serão conversíveis em ações ordinárias de Classe A e não poderão exceder 20% (vinte por cento) do total de ações ordinárias emitidas pela Sociedade.

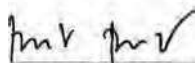
Parágrafo Quinto – Todas as ações revestirão a forma nominativa, permanentemente, e, sempre, pelo menos 80% (oitenta por cento) das ordinárias deverão pertencer a brasileiros.

Parágrafo Sexto – Nas hipóteses previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica, as ações ordinárias somente poderão ser transferidas mediante prévia autorização da autoridade aeronáutica competente. Respeitada essa norma quanto às ações ordinárias, os acionistas poderão, a qualquer tempo, negociar livremente suas ações de ambas as espécies. Poderá o Diretor da Companhia suspender, transitoriamente, por motivo justificável, os serviços de transferência e desdobramento de ações.

Artigo 6º - As ações preferenciais não terão direito a voto, sendo proibida a sua conversão em ações ordinárias.

Parágrafo Único – As ações preferenciais terão como vantagem a prioridade no reembolso de capital, sem prêmio e o direito de serem incluídas na oferta pública de alienação de controle, nas condições previstas no artigo 254-A da lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, assegurado o dividendo pelo menos igual ao das ações ordinárias.

4


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



4861373

Capítulo III Assembleias Gerais

Artigo 7º - As Assembleias Gerais serão convocadas por qualquer Diretor da Sociedade ou pelo Conselho Fiscal, nos casos previstos em lei e, ainda, a pedido de qualquer acionista, sendo que o pedido deverá ser acompanhado da descrição dos assuntos a serem tratados na referida Assembleia Geral.

Parágrafo Primeiro – Os trabalhos das Assembleias Gerais serão dirigidos por mesa composta de presidente e secretário escolhidos pelos acionistas presentes.

Parágrafo Segundo – Sem prejuízo das formalidades previstas na legislação aplicável, os acionistas da Sociedade deverão ser convocados para as Assembleias Gerais de Acionistas mediante comunicação escrita com, no mínimo, 08 (oito) dias de antecedência da data marcada para sua realização.

Parágrafo Terceiro – Será regular a Assembleia Geral a que comparecerem todos os acionistas, independentemente das formalidades legais referentes à convocação.

Parágrafo Quarto – As atas serão lavradas na forma de sumário dos fatos, salvo decisão em contrário do Presidente da Assembleia, e serão publicadas com omissão das assinaturas dos acionistas.

Artigo 8º - As Assembleias Gerais da Sociedade serão ordinárias ou extraordinárias, devendo realizar-se conforme segue:

- a) ordinariamente, nos quatro primeiros meses seguintes ao encerramento do exercício social, de acordo com o Artigo 132 da Lei nº. 6.404/76; e
- b) extraordinariamente, sempre que necessário, quando o interesse social assim o exigir, ou quando as disposições do presente Estatuto Social ou da legislação aplicável exigirem deliberações dos acionistas.

Artigo 9º - Ressalvadas as hipóteses previstas em lei, as deliberações da Assembleia Geral serão tomadas por maioria de votos dos presentes, não se computando os votos em branco.

Capítulo IV Administração

Artigo 10 – A Sociedade será administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria.

Parágrafo Único – Aos Conselheiros de Administração e aos Diretores aplicar-se-ão as seguintes normas comuns:

- a) Deverão ser brasileiros, residentes no País;

5

Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



4861374

- b) Serão eleitos para mandato de 3 (três) anos, permitida a reeleição, sendo destituíveis a qualquer tempo;
- c) Tomarão posse de seus cargos por termo lavrado e assinado no livro próprio do órgão respectivo, dispensada qualquer garantia de gestão;
- d) Perceberão a remuneração que lhes fixar a Assembleia Geral.

Capítulo V
Seção I
Conselho de Administração

Artigo 11 – O Conselho de Administração será composto de, no mínimo, 3 (três) e, no máximo, 8 (oito) membros efetivos, eleitos pela Assembleia Geral, que também escolherá o Presidente e Vice-Presidente desse órgão.

Artigo 12 – Na hipótese de vacância do cargo ou de impedimento do titular, observar-se-á o seguinte: o Presidente será substituído pelo Vice-Presidente; este ou qualquer outro Conselheiro de Administração será substituído por nomeação dos demais Conselheiros. O substituto que preencher o cargo vago permanecerá até a primeira Assembleia Geral, oportunidade em que será eleito novo membro do Conselho de Administração para completar o prazo de gestão do substituído.

Parágrafo Único – Findo o prazo do mandato, os Conselheiros permanecerão no exercício dos seus respectivos cargos até a eleição e posse dos seus sucessores.

Artigo 13 – O Conselho de Administração terá as funções e os poderes que a lei e este Estatuto lhe conferem, notadamente:

- a) Estabelecer os objetivos, a política e a orientação geral dos negócios da Sociedade;
- b) Convocar as Assembleias Gerais por meio de seu Presidente ou por dois Conselheiros;
- c) Eleger e destituir os Diretores da Sociedade, fixar-lhes as atribuições e estabelecer suas respectivas remunerações, nos limites estabelecidos pela Assembleia Geral;
- d) Manifestar-se previamente sobre o relatório da Administração, as contas da Diretoria, as Demonstrações Financeiras do Exercício, bem como balancetes mensais;
- e) Aprovar o orçamento geral da Sociedade;
- f) Fiscalizar a gestão dos Diretores;
- g) Submeter à Assembleia Geral o destino a ser dado ao lucro líquido do exercício;

6

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A

Nire: 33300276726

Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016

CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.

Autenticação:

Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016

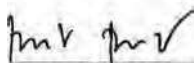
Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral



4861375

- h) Escolher e destituir os auditores independentes da Sociedade;
- i) Estabelecer alçada da Diretoria para alienação mesmo fiduciariamente, ou oneração de bens sociais do ativo permanente, inclusive hipotecar, empenhar, caucionar, dar em anticrese, dar aval ou fiança, confessar, renunciar a direito, dispensar obrigações de terceiros para com a sociedade, transigir, estabelecer ainda, quando julgar conveniente, quais dentre os membros da Diretoria deverão praticar o ato autorizado, podendo, nos casos que definir, exigir a prévia autorização do Conselho de Administração como condição de validade do ato;
- j) Autorizar a Sociedade a prestar garantias a obrigações de terceiros;
- k) Fixar periodicamente critérios de: valor envolvido, tempo/prazo, extensão de efeitos e outros, pelos quais determinados atos societários e/ou financeiros, inclusive empréstimos ativos ou passivos, possam ser praticados pela Diretoria;
- l) Autorizar, enquanto não estabelecidos os critérios a que se refere a letra "k" supra, a tomada de empréstimos, bem como a concessão de empréstimos ou outros créditos, pela Companhia;
- m) Deliberar trimestralmente sobre o Plano de Frota, Plano e Proposta de Malha e de Alteração do quadro de funcionários da Sociedade, conforme propostas a serem apresentadas pelo Diretor-Presidente, de acordo com o que dispõe o art. 16, "e", deste Estatuto Social;
- n) Deliberar sobre a emissão de notas promissórias comerciais para a distribuição pública, nos termos de regulamentação aplicável;
- o) Deliberar sobre a emissão de bônus de subscrição, no limite de sua competência legal;
- p) Deliberar sobre a emissão de debêntures conversíveis ou não em ações, com ou sem garantia real;
- q) Autorizar a aquisição de ações da própria Sociedade para cancelamento ou manutenção em tesouraria, bem como sua subsequente alienação;
- r) Atribuir a administradores e/ou empregados participações nos lucros da Sociedade; e
- s) Exercer outras atribuições legais que lhe sejam conferidas pela Assembleia Geral, bem como resolver os casos omissos nesse Estatuto Social.

Artigo 14 — O Conselho de Administração reunir-se-á ordinariamente, ao menos uma vez por trimestre e, extraordinariamente, sempre que convocado por seu Presidente, ou pela maioria de seus membros.


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



4861376

Parágrafo Primeiro – As reuniões deverão ser convocadas por escrito, com breve exposição da ordem do dia, com pelo menos, 3 (três) dias úteis de antecedência, a não ser que todos os Conselheiros dispensem tal formalidade.

Parágrafo Segundo – A reunião do Conselho de Administração somente poderá se instalar e funcionar com a presença de mais da metade dos Conselheiros em exercício.

Parágrafo Terceiro – As deliberações do Conselho de Administração somente serão válidas se aprovadas pelo voto da maioria de seus membros presentes.

Artigo 15 – A Assembleia Geral fixará a remuneração dos administradores em montante global e caberá ao Conselho de Administração proceder à respectiva distribuição entre eles.

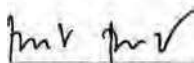
Seção II Diretoria

Artigo 16 – A Diretoria será constituída de no mínimo 02 (dois) e no máximo 06 (seis) Diretores, com designação específica atribuída em Assembleia Geral, sendo 1 (um) Diretor-Presidente e 05 Diretores Vice-Presidentes, acionistas ou não, residentes no País e eleitos pelo Conselho de Administração e por ele destituíveis a qualquer tempo.

Parágrafo Primeiro – Ao Diretor Presidente cabe, especialmente, coordenar o andamento das atividades regulares da Sociedade, incluindo as seguintes atividades:

- (a) fazer cumprir este Estatuto Social, a implementação das diretrizes e o cumprimento das deliberações tomadas em Assembleias Gerais e nas reuniões do Conselho de Administração;
- (b) administrar, gerir, e superintender os negócios sociais, e emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar úteis ou necessários para dar cumprimento à orientação geral dos negócios da Sociedade, conforme estabelecido pelo Conselho de Administração, nos termos do art. 13, "a" do presente Estatuto Social;
- (c) manter os membros do Conselho de Administração informados sobre as atividades da Companhia e o andamento de suas operações;
- (d) submeter, anualmente, à apreciação do Conselho de Administração, o Relatório da Administração e as contas da Diretoria, acompanhados do relatório dos auditores independentes, bem como a proposta de destinação dos lucros apurados no exercício anterior;
- (e) elaborar e propor, ao Conselho de Administração, os orçamentos anuais e plurianuais, os planos estratégicos, os projetos de expansão e os programas de investimento, e em especial, submeter trimestralmente, e de maneira detalhada, para aprovação do Conselho

8


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



de Administração: (i) Plano de Frota da Sociedade; (ii) Plano e proposta de malha; e (c) quaisquer alterações do quadro de funcionários, devendo para tanto se contar dos cargos gerenciais superiores, bem como quaisquer outros cargos, mesmo que não gerenciais, cujas funções e/ou características específicas tenham relevância para Sociedade; e

(f) exercer outras atribuições que lhe forem cometidas pelo Conselho de Administração.

4861377 **Parágrafo segundo** - O Diretor-Presidente será o representante da Companhia frente aos diversos públicos e, nas responsabilidades de relacionamento e políticas institucionais, tendo para tanto, o apoio do Presidente do Conselho de Administração.

Artigo 17 - Ocorrendo vacância, por qualquer motivo, de qualquer cargo da Diretoria, o respectivo substituto será escolhido pelo Conselho de Administração em reunião a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da vacância.

Parágrafo Único - O Diretor que for designado nos termos do Artigo exercerá suas funções pelo prazo restante do mandato do Diretor que for substituído.

Artigo 18 - A representação da Sociedade, em Juízo ou fora dele, ativa ou passivamente, perante terceiros, no Brasil ou no exterior, compete: (i) a quaisquer 2 (dois) Diretores em conjunto, ou (ii) a um procurador com poderes específicos, desde que tal procurador tenha sido designado por 2 (dois) Diretores em conjunto, na forma do Artigo 21.

Artigo 19 - A Diretoria reunir-se-á quando convocada por qualquer de seus membros, sempre que assim exigirem os negócios sociais, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, e a reunião somente será instalada com a presença da totalidade de seus membros. As deliberações nas reuniões da Diretoria serão tomadas por unanimidade de votos. Cópias das Atas das reuniões da Diretoria serão obrigatoriamente encaminhadas a todos os Acionistas da Sociedade.

Artigo 20 - Compete à Diretoria a representação da Sociedade, a administração dos negócios sociais em geral, em face da orientação estabelecida pelo Conselho de Administração, e a prática, para tanto, de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja por lei ou pelo presente Estatuto atribuída a competência à Assembleia Geral.

Artigo 21 - As procurações serão sempre outorgadas em nome e na Sociedade da Sociedade por 2 (dois) Diretores, devendo especificar os poderes conferidos e, com exceção daquelas para fins judiciais, terão um período de validade limitado ao máximo de 1 (um) ano, observados os limites estipulados pela Assembleia Geral, pelo presente Estatuto Social e pela lei.

Artigo 22 - São expressamente vedados, sendo nulos e inoperantes com relação à Sociedade, os atos de qualquer Diretor, procurador ou funcionário que envolvam a Sociedade em obrigações relativas a negócios ou operações estranhos ao objeto da Sociedade, tais como fianças, avais, endossos ou quaisquer outras garantias em favor de terceiros, salvo quando expressamente autorizados pelo Conselho, em reunião, obedecidos os limites fixados pela Assembleia Geral e/ou Conselho de Administração, conforme aplicável, pelo presente Estatuto Social e pela lei.

9 K hd

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016

Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral



4861378

Capítulo V Conselho Fiscal

Artigo 23 – A Sociedade terá um Conselho Fiscal não permanente composto por 3 (três) membros, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral que deliberar sua instalação e que fixará sua remuneração, respeitados os limites legais, sendo certo que qualquer acionista poderá, a qualquer tempo, requerer a instalação do Conselho Fiscal da Sociedade. Quando de seu funcionamento, o Conselho Fiscal terá as atribuições e os poderes conferidos por lei.

Capítulo VI Exercício Social, Balanço e Lucros

Artigo 24 – O exercício social tem início em 1º de janeiro e termina em 31 de dezembro de cada ano. Ao final de cada exercício social deverá ser preparado um balanço geral, bem como as demais demonstrações financeiras, observadas as disposições legais vigentes e as disposições deste Artigo.

Parágrafo Único – É facultado à Diretoria determinar o levantamento de balanços em períodos menores, inclusive mensais, para fins de distribuição de dividendos intermediários ou intercalares que, quando distribuídos, poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Artigo 25 – O lucro líquido apurado no exercício terá a seguinte destinação:

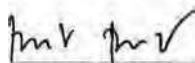
- a) absorção dos prejuízos acumulados;
- b) a parcela de 5% (cinco por cento) será deduzida para a constituição da reserva legal, a qual não excederá 20% (vinte por cento) do capital social; e
- c) a parcela de 25% (vinte e cinco por cento) do saldo remanescente, após a dedução da parcela destinada à formação da reserva legal, será integralmente distribuída aos acionistas.

Artigo 26 – A Sociedade poderá pagar, aos seus acionistas, mediante aprovação da Assembleia Geral, juros sobre o capital próprio, os quais poderão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Capítulo VII Disposições Gerais

Artigo 27 – A Sociedade deverá observar os acordos de acionistas arquivados em sua sede, devendo a Diretoria abster-se de arquivar transferências de ações e o presidente da Assembleia Geral e o presidente da reunião da Diretoria absterem-se de computar votos contrários aos seus termos.

10


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



4861379

15

Capítulo VIII
Liquidação e Dissolução

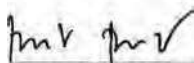
Artigo 28 – A Sociedade será liquidada nos casos previstos em lei, sendo a Assembleia Geral o órgão competente para determinar a forma de liquidação e nomear o liquidante e o Conselho Fiscal que deverá funcionar no período de liquidação.

(Aprovado na Assembleia Geral Extraordinária da Gol Linhas Aéreas S.A. realizada em 19 de setembro de 2016).

11

X

hd


Bernardo F. S. Berwanger
Secretário Geral

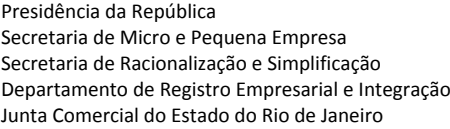
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
Empresa: VRG LINHAS AEREAS S/A
Nire: 33300276726
Protocolo: 0020163461368 - 19/09/2016
CERTIFICO O DEFERIMENTO EM 21/09/2016, E O REGISTRO SOB O NIRE E DATA ABAIXO.
Autenticação:
Arquivamentos: 00002951429, 00002951429 - 22/09/2016



Cód	Qtde.	Descrição do Ato / Evento
999	1	Ata de Reunião do Conselho de Administração / Sem Eventos (Empresa)
xxx	xx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
xxx	xx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
xxx	xx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
xxx	xx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[illegible]

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



33.3.0027672-6

Sociedade anônima

Normal

00-2021/090930-7

07/04/2021 17:43:12

JUCERJA

Último arquivamento:

00004008778 - 02/02/2021

NIRE: 33.3.0027672-6

GOL LINHAS AEREAS S/A

Boleto(s): 103620795

Hash: 765037C3-B151-4454-97B6-3D90A6598411

Orgão	Calculado	Pago
Junta	610,00	610,00
DREI	0,00	0,00

REQUERIMIENTO

Ilmo Sr. Presidente da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

GOL LINHAS AEREAS S/A

requer a v. sa o deferimento do seguinte ato:

[illegible]**Requerente**

Nome:	Fabio Monteiro Marques
Assinatura:	ASSINADO DIGITALMENTE
Telefone de contato:	2135509150
E-mail:	junta.rj@plbrasil.com.br
Tipo de documento:	Digital
Data de criação:	07/04/2021
Data da 1ª entrada:	



00-2021/090930-7



Número do documento: 23091319110262100009923845869

End-User: <https://pje.renua.sabmp.gov.br/443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110262100009923845869>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:14:02

CERTIFICADO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 2/9

GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ/ME nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
REALIZADA EM 29 DE JANEIRO DE 2021

I. Data, horário e local: Realizada no dia 29 de janeiro de 2021, às 10:00 horas, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência - *Back Office*, CEP 20.021-340, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na sede social da Gol Linhas Aéreas S.A. ("Companhia"). **II. Presença:** Dispensada a convocação, tendo em vista a participação da totalidade dos membros do Conselho de Administração da Companhia. **III. Mesa:** Os Srs. Conselheiros elegeram como Presidente da Mesa o Sr. Constantino de Oliveira Júnior, que convidou a mim, Sra. Melissa Paula dos Santos Silva Sica, para secretariar os trabalhos. **IV. Ordem do Dia:** Deliberar sobre a reeleição dos Diretores da Companhia. **V. Deliberações:** Prestados os esclarecimentos necessários, os conselheiros deliberaram, por unanimidade, a reeleição dos Diretores da Companhia: o Sr. **Paulo Sergio Kakinoff**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 25.465.939-1, expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/ME sob o nº 194.344.518-41, para o cargo de Diretor-Presidente, o Sr. **Richard Freeman Lark Jr.**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 50.440.294-8, expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/ME sob o nº 214.996.428-73, para o cargo de Diretor Vice-Presidente, o Sr. **Eduardo José Bernardes Neto**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 204273341, expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/ME sob o nº 165.610.978-66, para o cargo de Diretor Vice-Presidente, e o Sr. **Celso Guimarães Ferrer Junior**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 24982348-2, expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/ME sob o nº 309.459.748-33, para o cargo de Diretor Vice-Presidente, todos domiciliados na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, portaria 3, Jardim Aeroporto, na cidade e Estado de São Paulo, CEP 04626-020 e eleitos para mandato unificado de 03 (três) anos, contados a partir da presente data. Os Diretores ora reeleitos declaram, de acordo com o disposto no Artigo 37, inciso II da Lei n.º 8.934/94 e no artigo 147, parágrafos 1º e 2º da Lei n.º 6.404/76, conforme alterada, não estarem incursos em nenhum dos crimes previstos em Lei ou nas restrições legais que os impeçam de exercer atividades mercantis. **VI. Suspensão dos Trabalhos e Lavratura da Ata:** Oferecida a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, como ninguém o fez, foram suspensos os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura da presente ata, a

DS
MS

DS

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do

termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



qual, reabertos os trabalhos, foi lida, conferida e assinada pelo Presidente e Secretária da mesa. Assinaturas: Mesa: Constantino de Oliveira Junior - Presidente; Melissa Paula dos Santos Silva Sica - Secretária. Membros do Conselho de Administração: Constantino de Oliveira Junior, Ricardo Constantino e Joaquim Constantino Neto. *Certifico que a presente é cópia fiel da ata lavrada no livro próprio.*

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

DocuSigned by:

6ACB72EA8CBD418...

Constantino de Oliveira Júnior
Presidente

DocuSigned by:

5753C20D22E14D5...

Melissa Paula dos Santos Silva Sica
Secretária

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/01/2023 19:11:02

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/01/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

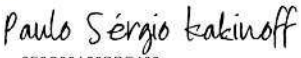


GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ/ME nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

TERMO DE POSSE

Ao dia 29 de janeiro de 2021, compareceu na sede social da **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade anônima com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência - *Back Office*, CEP 20.021-340, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 07.575.651/0001-59 e registrada perante a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro sob o NIRE nº 33.3.0027672-6 (“Companhia”), o Sr. **PAULO SERGIO KAKINOFF**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 25.465.939-1, expedida pela SSP/SP e inscrito no CPF/ME sob o nº 194.344.518-41, domiciliado na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo/SP, para firmar o presente termo de posse em função de sua reeleição, aprovada em Reunião do Conselho de Administração datada de 29 de janeiro de 2021, para o cargo de Diretor Presidente da Companhia, com mandato de 03 (três) anos, a contar da presente data, comprometendo-se a exercer as atribuições do respectivo cargo com fiel observância dos deveres impostos pela legislação aplicável e pelo Estatuto Social da Companhia, em relação aos quais, no que se refere, aos requisitos para o cargo, declara, para fins do disposto no inciso IV, do artigo 53, do Decreto 1.800/96, bem como do contido nos §1º e 2º, do artigo 147, da Lei nº 6.404/76, não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da Companhia nem condenado, ou sob efeitos de condenação, à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão ou peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. E, para constar, lavrou-se o presente termo, que vai assinado pelo Diretor Presidente, ora reeleito.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

DocuSigned by:

3E6C80A89BDE483

PAULO SERGIO KAKINOFF

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ/ME nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

TERMO DE POSSE

Ao dia 29 de janeiro de 2021, compareceu na sede social da **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade anônima com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência - *Back Office*, CEP 20.021-340, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 07.575.651/0001-59 e registrada perante a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro sob o NIRE nº 33.3.0027672-6 (“Companhia”), o Sr. **CELSO GUIMARÃES FERRER JUNIOR**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 24.982.348-2, expedida pela SSP/SP e inscrito no CPF/ME sob o nº 309.459.748-33, domiciliado na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo/SP, para firmar o presente termo de posse em função de sua reeleição, aprovada em Reunião do Conselho de Administração datada de 29 de janeiro de 2021, para o cargo de Diretor Vice-Presidente da Companhia, com mandato de 03 (três) anos, a contar da presente data, comprometendo-se a exercer as atribuições do respectivo cargo com fiel observância dos deveres impostos pela legislação aplicável e pelo Estatuto Social da Companhia, em relação aos quais, no que se refere, aos requisitos para o cargo, declara, para fins do disposto no inciso IV, do artigo 53, do Decreto 1.800/96, bem como do contido nos §1º e 2º, do artigo 147, da Lei nº 6.404/76, não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da Companhia nem condenado, ou sob efeitos de condenação, à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão ou peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. E, para constar, lavrou-se o presente termo, que vai assinado pelo Diretor Vice-Presidente, ora reeleito.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

DocuSigned by:
Celso Ferrer Guimarães Junior
03E9C83680634BB

CELSO GUIMARÃES FERRER JUNIOR

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ/ME nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

TERMO DE POSSE

Ao dia 29 de janeiro de 2021, compareceu na sede social da **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade anônima com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência - *Back Office*, CEP 20.021-340, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 07.575.651/0001-59 e registrada perante a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro sob o NIRE nº 33.3.0027672-6 (“Companhia”), o Sr. **EDUARDO JOSÉ BERNARDES NETO**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.427.334-1, expedida pela SSP/SP e inscrito no CPF/ME sob o nº 165.610.978-66, domiciliado na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo/SP, para firmar o presente termo de posse em função de sua reeleição, aprovada em Reunião do Conselho de Administração datada de 29 de janeiro de 2021, para o cargo de Diretor Vice-Presidente da Companhia, com mandato de 03 (três) anos, a contar da presente data, comprometendo-se a exercer as atribuições do respectivo cargo com fiel observância dos deveres impostos pela legislação aplicável e pelo Estatuto Social da Companhia, em relação aos quais, no que se refere, aos requisitos para o cargo, declara, para fins do disposto no inciso IV, do artigo 53, do Decreto 1.800/96, bem como do contido nos §1º e 2º, do artigo 147, da Lei nº 6.404/76, não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da Companhia nem condenado, ou sob efeitos de condenação, à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão ou peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. E, para constar, lavrou-se o presente termo, que vai assinado pelo Diretor Vice-Presidente, ora reeleito.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

DocuSigned by:
Eduardo José Bernardes Neto
EE5166225EB048D...

EDUARDO JOSÉ BERNARDES NETO

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do

termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

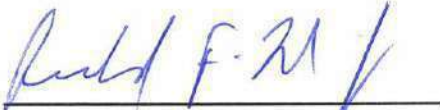


GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ/ME nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

TERMO DE POSSE

Ao dia 29 de janeiro de 2021, compareceu na sede social da **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade anônima com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência - *Back Office*, CEP 20.021-340, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 07.575.651/0001-59 e registrada perante a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro sob o NIRE nº 33.3.0027672-6 ("Companhia"), o Sr. **RICHARD FREEMAN LARK JR.**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 50.440.294-8, expedida pela SSP/SP e inscrito no CPF/ME sob o nº 214.996.428-73, domiciliado na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, São Paulo/SP, para firmar o presente termo de posse em função de sua reeleição, aprovada em Reunião do Conselho de Administração datada de 29 de janeiro de 2021, para o cargo de Diretor Vice-Presidente da Companhia, com mandato de 03 (três) anos, a contar da presente data, comprometendo-se a exercer as atribuições do respectivo cargo com fiel observância dos deveres impostos pela legislação aplicável e pelo Estatuto Social da Companhia, em relação aos quais, no que se refere, aos requisitos para o cargo, declara, para fins do disposto no inciso IV, do artigo 53, do Decreto 1.800/96, bem como do contido nos §1º e 2º, do artigo 147, da Lei nº 6.404/76, não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da Companhia nem condenado, ou sob efeitos de condenação, à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão ou peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. E, para constar, lavrou-se o presente termo, que vai assinado pelo Diretor Vice-Presidente, ora reeleito.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.


RICHARD FREEMAN LARK JR.

Número do documento: 23091319110262100009923845869

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO PERES PAIXAO em 13/09/2023 19:11:02

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 08/04/2021 SOB O NÚMERO 00004045583 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 28E247718EAF280843B98DE028A72508294996CBA030AFB39C41008D140F2DFD

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



IDENTIFICAÇÃO DOS ASSINANTES

CERTIFICO QUE O ATO DA GOL LINHAS AEREAS S/A, NIRE 33.3.0027672-6, PROTOCOLO 00-2021/090930-7, ARQUIVADO EM 08/04/2021, SOB O NÚMERO (S) 00004045583, FOI ASSINADO DIGITALMENTE.

CPF/CNPJ	Nome
 023.697.007-00	FABIO MONTEIRO MARQUES



08 de abril de 2021.

Bernardo Feijó Sampaio Berwanger
Secretário Geral



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA - CNPJ

DOCUMENTO BÁSICO DE ENTRADA DO CNPJ

A análise e o deferimento deste documento serão efetuados pelo seguinte órgão:
• Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

CÓDIGO DE ACESSO
RJ.30.54.54.03 - 07.575.651.000.159

01. IDENTIFICAÇÃO

NOME EMPRESARIAL (firma ou denominação) GOL LINHAS AEREAS S.A.	Nº DE INSCRIÇÃO NO CNPJ 07.575.651/0001-59
---	---

02. MOTIVO DO PREENCHIMENTO

RELAÇÃO DOS EVENTOS SOLICITADOS / DATA DO EVENTO

Quadro de Sócios e Administradores - QSA

03. DOCUMENTOS APRESENTADOS

☐ FCPJ ☒ QSA

04. IDENTIFICAÇÃO DO PREPOSTO

NOME DO PREPOSTO	CPF DO PREPOSTO
------------------	-----------------

05. IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DA PESSOA JURÍDICA

☒ Responsável ☐ Preposto	
NOME PAULO SERGIO KAKINOFF	CPF 194.344.518-41
LOCAL E DATA	ASSINATURA (com firma reconhecida)

06. RECONHECIMENTO DE FIRMA

IDENTIFICAÇÃO DO CARTÓRIO

07. RECIBO DE ENTREGA

CARIMBO COM DATA E ASSINATURA DO FUNCIONARIO DA UNIDADE CADASTRADORA

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.634, de 06 de maio de 2016

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: GOL LINHAS AEREAS S/A

NIRE: 333.0027672-6 Protocolo: 00-2018/027392-2 Data do protocolo: 05/02/2018

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 15/03/2018 SOB O NÚMERO 00003166781 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 150E93B4D31E90190EE4AC45277F3CCFD4EA6A99686119546BFF0A28C10F66A4

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

Pag. 10/10



Número do documento: 23091319110294700009923807979

<https://pje recursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110294700009923807979>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927721960 - Pág. 1

Num. 9927721960 - Pág. 2

GOL LINHAS AÉREAS S.A.

CNPJ/MF nº 07.575.651/0001-59

NIRE 33.3.0027672-6

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 29 DE JUNHO DE 2018**

I. Data, hora e local: Realizada no dia 29 de junho de 2018, às 14:00 horas, na Capital do Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, térreo, Aeroporto Santos Dumont, área pública, eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP 20.021-340 ("Companhia"). **II. Presença:** Compareceram os acionistas que representam a totalidade do capital social da Companhia, conforme lista de presença anexa à presente ata (Anexo I), ficando dispensadas as formalidades de convocação, nos termos do Art. 124, §4º, Lei 6.404/76, conforme alterada ("LSA"). **III. Mesa:** Os acionistas elegeram como Presidente da Mesa, o Sr. Celso Guimarães Ferrer Junior, que convidou a mim, a Sra. Graziela Galli Ferreira Barioni, para secretariar os trabalhos. **IV. Ordem do Dia:** Deliberar sobre: (i) a alteração do objeto social da Companhia; e (ii) a consequente alteração do artigo 4º do Estatuto Social da Companhia. **V. Deliberações:** Prestados os esclarecimentos necessários, por unanimidade, foi aprovada a alteração do objeto social da Companhia para incluir a atividade secundária de fornecimento de informações e soluções de prevenção à fraude e serviços de gestão e conciliação financeira para terceiros. Em virtude da deliberação acima aprovada, os acionistas aprovaram a alteração do artigo 4º do Estatuto Social da Companhia que passará a vigorar com a seguinte redação: *"Artigo 4º - A Sociedade tem por objeto social principal: (i) a atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas, nos mercados doméstico e internacional, podendo, ainda, (ii) participar em sociedades de todos os tipos, que exerçam atividades de exploração de serviços de transporte aéreo e terrestre, observada a legislação aplicável, (iii) deter estabelecimentos, conjunto de bens, direitos e obrigações; (iv) explorar comercialmente, mediante concessão ou autorização dos poderes públicos competentes, atividades complementares de serviços de transporte aéreo por fretamento de passageiros, bagagens, encomendas, cargas e malas postais; (v) prestar de serviços de manutenção, reparação de aeronaves, próprias ou de terceiros, motores, partes e peças; prestação de serviços de hangaragem de aviões; (vi) prestar serviços de atendimento de pátio e de pista; (vii) explorar atividade de franquia; (viii) ministrar cursos em segurança da aviação civil e outros nos termos e conforme regulamentação aplicável; (ix) desenvolver atividades conexas, correlatas e complementares ao transporte aéreo, incluindo transporte terrestre, bem como a exploração de atividades de comércio de mercadorias e serviços complementares de viagens e entretenimento; (x) prestar, a terceiros, serviços relacionados com a navegação aérea; (xi) suporte ao programa de relacionamento*

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: GOL LINHAS AEREAS S/A

NIRE: 333.0027672-6 Protocolo: 00-2018/162873-2 Data do protocolo: 27/07/2018

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 07/08/2018 SOB O NÚMERO 00003239527 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 319C336CF58CD9E05D1C3581C3BCB083EA3E63F5B7FAAA2408B5E4FC8A2BF7C0

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

Pag. 3/6



Número do documento: 23091319110294700009923807979

<https://pje.recurjal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110294700009923807979>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927721960 - Pág. 4

Smiles, em especial, com relação as atividades administrativas, de gestão e financeiras relacionadas ao programa; e (xii) fornecer informações e soluções de prevenção à fraude e serviços de gestão e conciliação financeira para terceiros". VI. **Suspensão dos Trabalhos e Lavratura da Ata:** Como nada mais houvesse a ser tratado, após ter sido oferecida a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, ninguém se manifestando, foram encerrados os trabalhos e suspensa a assembleia pelo tempo necessário à lavratura desta ata, a qual, reaberta a sessão, foi lida, conferida, aprovada, e por todos assinada. MESA: Sr. Celso Guimarães Ferrer Junior - Presidente; e Sra. Graziela Galli Ferreira Barioni - Secretária. *Certificamos que a presente é cópia fiel da lista arquivada em livro próprio.*

Rio de Janeiro, 29 de junho de 2018.


Celso Guimarães Ferrer Junior
Presidente


Graziela Galli Ferreira Barioni
Secretária

Celso Ferrer
CPO

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: GOL LINHAS AEREAS S/A

NIRE: 333.0027672-6 Protocolo: 00-2018/162873-2 Data do protocolo: 27/07/2018

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 07/08/2018 SOB O NÚMERO 00003239527 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 319C336CF58CD9E05D1C3581C3BCB083EA3E63F5B7FAAA2408B5E4FC8A2BF7C0

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o n° de protocolo.

Pag. 4/6



ANEXO I

GOL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ Nº 07.575.651/0001-59
NIRE 33.3.0027672-6

LISTA DE PRESENÇA DE ACIONISTAS NA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA
EM 29 DE JUNHO ÀS 14:00 HORAS

Nº DE ORDEM	ACIONISTA	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE AÇÕES
01.	Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Prédio 24, Parte, Jardim Aeroporto, Cidade e Estado de São Paulo.	5.262.335.048 (cinco bilhões, duzentos e sessenta e dois milhões, trezentos e trinta e cinco mil, e quarenta e oito) ações, sendo 3.468.858.861 (três bilhões, quatrocentos e sessenta e oito milhões, oitocentas e cinquenta e oito mil, oitocentas e sessenta e uma) ações ordinárias Classe A, 305.052.814 (trezentas e cinco milhões, cinquenta e duas mil, oitocentas e quatorze) ações ordinárias Classe B, e 1.488.423.373 (um bilhão, quatrocentas e oitenta e oito milhões, quatrocentas e vinte e três mil, trezentas e setenta e três) ações preferenciais.
02.	Constantino de Oliveira Junior	Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, Cidade e Estado de São Paulo.	01 (uma) ação ordinária classe A.
Total de Ações dos Presentes			5.262.335.049 (cinco bilhões, duzentos e sessenta e dois milhões, trezentos e trinta e cinco mil, e quarenta e nove) ações.
Total de Ações da Sociedade			5.262.335.049 (cinco bilhões, duzentos e sessenta e dois milhões, trezentos e trinta e cinco mil, e quarenta e nove) ações.

*Certificamos que a presente é cópia fiel da lista arquivada em livro próprio.

Rio de Janeiro, 29 de junho de 2018.


Celso Guimarães Ferrer Junior
Presidente
Celso Ferrer
CPO


Graziela Galli Ferreira Barioni
Secretária

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: GOL LINHAS AEREAS S/A

NIRE: 333.0027672-6 Protocolo: 00-2018/162873-2 Data do protocolo: 27/07/2018

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 07/08/2018 SOB O NÚMERO 00003239527 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 319C336CF58CD9E05D1C3581C3BCB083EA3E63F5B7FAAA2408B5E4FC8A2BF7C0

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

Pag. 5/6





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA - CNPJ

DOCUMENTO BÁSICO DE ENTRADA DO CNPJ

A análise e o deferimento deste documento serão efetuados pelo seguinte órgão:
• Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

CÓDIGO DE ACESSO
RJ.73.58.48.49 - 07.575.651.000.159

01. IDENTIFICAÇÃO

NOME EMPRESARIAL (firma ou denominação) GOL LINHAS AEREAS S.A.	Nº DE INSCRIÇÃO NO CNPJ 07.575.651/0001-59
---	---

02. MOTIVO DO PREENCHIMENTO

RELAÇÃO DOS EVENTOS SOLICITADOS / DATA DO EVENTO

244 Alteração de atividades econômicas (principal e secundárias)
247 Alteração de capital social

03. DOCUMENTOS APRESENTADOS

☒ FCPJ ☐ QSA

04. IDENTIFICAÇÃO DO PREPOSTO

NOME DO PREPOSTO	CPF DO PREPOSTO
------------------	-----------------

05. IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DA PESSOA JURÍDICA

☒ Responsável ☐ Preposto	
NOME PAULO SERGIO KAKINOFF	CPF 194.344.518-41
LOCAL E DATA Rio de Janeiro, 06/08/2018	ASSINATURA (com firma reconhecida)

06. RECONHECIMENTO DE FIRMA

IDENTIFICAÇÃO DO CARTÓRIO

07. RECIBO DE ENTREGA

CARIMBO COM DATA E ASSINATURA DO FUNCIONÁRIO DA UNIDADE
CADASTRADORA

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.634, de 05 de maio de 2016

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: GOL LINHAS AEREAS S/A

NIRE: 333.0027672-6 Protocolo: 00-2018/162873-2 Data do protocolo: 27/07/2018

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 07/08/2018 SOB O NÚMERO 00003239527 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 319C336CF58CD9E05D1C3581C3BCB083EA3E63F5B7FAAA2408B5E4FC8A2BF7C0

Para validar o documento acesse <http://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.

Pag. 6/6



Número do documento: 23091319110294700009923807979

<https://pje recursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110294700009923807979>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927721960 - Pág. 7



7º TABELIÃO DE NOTAS
SÃO PAULO – SP
COMARCA DA CAPITAL
EDUARDO MARTINES JÚNIOR



Protocolo 302795

GLA – GLAI - JURÍDICO-1-2022-2023. Livro: 6442 - Páginas: 243/244.

PROCURAÇÃO BASTANTE QUE FAZEM: GOL LINHAS AÉREAS S.A. e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A.

Aos dezoito (18) dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e dois (2022), nesta cidade de São Paulo/SP, na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 3, prédio 24, parte, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, onde a chamado vim, aí, perante a mim Amarildo Lima Teixeira, escrevente do 7º Tabelião de Notas da Comarca da Capital, situado na Rua Benjamin Constant, nº 177, Centro, compareceram como **OUTORGANTES 1) GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP 20021-340, na Capital do Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59 (matriz), com inscrição Municipal nº 392.207-3, e Inscrição Estadual nº 78.133.236 ("GLA" ou "Companhia"), e filial estabelecida na Praça Comandante Linneu Gomes, S/N, PORTARIA 3, CEP 04.626-900 Aeroporto, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ 07.575.651/0004-00; filial estabelecida na Rod LMG 800, no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, S/N, CEP 33.400-000, Lagoa Santa/ MG, inscrita no CNPJ sob o nº 07.575.651/0036-89; e filial estabelecida no Aeroporto de Confins, S/N, CEP 33.500-000, Confins/MG inscrita no CNPJ sob o nº 07.575.651/0030-93, e registrada na Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro – JUCERJA sob o NIRE nº 33.3.0027672-6, em 31/08/2005, e alteração e consolidação de seu estatuto social aprovada em ata da AGE realizada em 06/09/2016, registrada na citada JUCERJA sob o nº 0002951429, em 22/09/2016, e Certidão Simplificada emitida em 28/03/2019, pelo Sistema Nacional de Registro de Empresas Mercantis – SINREM – JUCERJA, cujos documentos acham-se arquivados nestas notas, Pasta nº 214, Doc. nº 09, neste ato representada de acordo com o Capítulo IV – artigos 10, 16, 18 e 21 de seu Estatuto Social consolidado, **DIRETOR-PRESIDENTE**, o Sr. **CELSO GUIMARÃES FERRER JÚNIOR**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 24.982.348-2 SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 309.459.748-33; e por seu **DIRETOR VICE-PRESIDENTE**, o Sr. **EDUARDO JOSÉ BERNARDES NETO**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG nº 20.427.334-1, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 165.610.978-66, ambos domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 03, Jardim Aeroporto, na Capital do Estado de São Paulo, CEP 04626-020; eleitos para mandato até a próxima eleição de Diretoria a ocorrer em 2024, conforme ata de Reunião do Conselho de Administração - RCA, realizada em 01/07/2022, registrada na citada JUCERJA sob o nº 00004991705, em 11/07/2022; e, **2) GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**, com sede na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 3, prédio 24, parte, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na Capital do Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF) sob o nº 06.164.253/0001-87 (matriz), e registrada na Junta Comercial do Estado de São Paulo – JUCESP, sob o NIRE 35.300.314.441 ("GLAI"), com Estatuto Social consolidado e aprovado por meio da Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária - AGE realizada em 16/04/2020, devidamente registrada na citada JUCESP sob o nº 275.156/20-5, em sessão de 29/07/2020, e com Ficha Cadastral Simplificada emitida pela JUCESP em 30/07/2020 através do site www.jucesponline.com.br, cujos documentos se acham arquivados nestas notas na Pasta nº 148, Doc. nº 53, neste ato representada de acordo com o Capítulo V - artigos 17, 22, 23 - § 1º, letra "a" e § 2º e artigo 25 - § 1º de seu Estatuto Social consolidado, por seu **DIRETOR VICE-PRESIDENTE**, o Sr. **CELSO GUIMARÃES FERRER JÚNIOR**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 24.982.348-2 SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 309.459.748-33; e por seu **DIRETOR VICE-PRESIDENTE**, o Sr. **EDUARDO JOSÉ BERNARDES NETO**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG nº 204273341, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 165.610.978-66, ambos domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 03, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na Capital do Estado de São Paulo, eleitos para mandato de 1 (um) ano, conforme a Ata da Reunião do Conselho de Administração da GLAI, 14/03/2022, registrada na citada JUCESP sob o nº 317954/22-7, em 24/06/2022; os presentes identificados a vista dos documentos mencionados e exibidos neste ato, e por ela **OUTORGANTE** me foi dito que, por este instrumento e nos termos de direito, nomeia e constitui como seus bastantes **PROCURADORES**: 1) **RENATA DOMINGUES DA FONSECA GUINESI**, casada, inscrita na OAB/SP sob o nº 219.623, e no CPF/MF sob nº 216.662.428-61, 2) **LUANA CORINA MEDÉA ANTONIOLI ZUCCHINI**, casada, inscrita na OAB/SP sob nº 181.375, e no CPF/MF sob nº 265.838.778-48, 3) **GRAZIELA FIGUEIREDO ANDRADE DE CARVALHO**, casada inscrita na OAB/RJ sob o nº 152.452, e no CPF/MF sob nº 109.553.017-85, 4) **FELIPE AUGUSTO MORENO**, casado, inscrito na OAB/SP sob



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Estado de São Paulo

nº 286.138 e no CPF/MF sob nº 335.713.868-92, 5) LETICIA FERNANDES GHELER, casada, inscrita na OAB/SP sob nº 324.607 e no CPF/MF sob nº 369.974.078.11, 6) ERIKA DE FATIMA CALEGARIN MARTINS, casada inscrita na OAB/SP sob nº 267.870, e no CPF/MF sob nº 302.810.578-00, todos brasileiro, advogados, domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu-Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP Nº 04626-020, na Capital do Estado de São Paulo; aos quais as **Outorgantes** conferem os mais amplos, gerais e ilimitados poderes, para, **independentemente da ordem de nomeação, por instrumento público ou particular:** I) representá-las com os poderes inerentes da cláusula "ad judícia", bem como constituir advogados e substabelecer com reservas de poderes a estes, por instrumento público ou particular, perante o foro em geral, em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, podendo propor contra quem de direito as ações competentes, medidas constitucionais e cautelares assecuratórias do direito das **Outorgantes** e defendê-las nas contrárias, seguindo umas e outras até o final da sentença, liquidação e execução; interpor os recursos necessários e com previsão legal, acompanhando-os; conferindo ao mesmo procurador os poderes especiais para transigir, desistir, acordar, receber e dar quitação, confessar, habilitar créditos em falência ou Recuperação Judicial; II) representá-las, bem como constituir advogados, ou substabelecer a estes, por instrumento público ou particular, sempre no interesse das **Outorgantes**, para atuação perante qualquer órgão da administração pública direta, indireta, autarquias federais, estaduais, municipais e agências Regulatórias, Órgãos Fazendários, bem como sociedades de economia mista, podendo propor procedimentos administrativos, interpor recursos e defesas perante estes órgãos; III) assinar cartas de preposição para que as **Outorgantes** sejam representadas perante o Poder Judiciário, Órgãos de Defesa do Consumidor e Ministérios Públicos, em audiências e demais atos correlatos, prestar informações; dar instruções; enfim, praticar todos os demais atos necessários ao fiel cumprimento do presente mandato, podendo inclusive substabelecer com reservas de iguais poderes; e IV) levantar valores depositados em favor das **Outorgantes**, para que tais valores sejam creditados exclusivamente em contas bancárias de titularidade de uma das **Outorgantes**, podendo receber e dar quitação, passar recibos e substabelecer, com reservas de iguais poderes. O presente mandato fica automaticamente revogado para com o Procurador que vier a perder o vínculo empregatício com qualquer das **Outorgantes**. **A PRESENTE PROCURAÇÃO É VÁLIDA POR PRAZO INDETERMINADO, A PARTIR DA DATA DE SUA ASSINATURA.** (EMOLUMENTOS E CUSTAS: TAB: R\$ 325,20; Estado: R\$ 84,44; Secretaria Fazenda: R\$ 63,26; Imposto ao Município: R\$ 6,94; Ministério Público: R\$ 15,60; RCPN: R\$ 15,62; TRIB. JUST: R\$ 22,32; STA.CASA: R\$ 3,26; TOTAL: R\$ 546,16). E de como assim disse, lavrei este instrumento que, lês sendo lido, em voz alta e clara, foi achado conforme, aceita e assinam; dou fé. Eu, (a) Amarildo Lima Teixeira, escrevente a lavrei. Eu, (a) Sandra Marques Mendonça Souza, substituta do tabelião, subscrevi. (aa.) CELSO GUIMARÃES FERRER JÚNIOR.- EDUARDO JOSÉ BERNARDES NETO.- (Selada por verba). NADA MAIS, de tudo dou fé.

Sandra Marques Mendonça Souza
Tabeliã Substituta do
7º Tabelião de Notas da
Comarca da Capital-SP



PR000000000161122F, TR0000000001612225

SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reservas de poderes nas pessoas dos advogados Drs. HERMANO DE VILLEMOR AMARAL (filho), viúvo, OAB/RJ 3.099 e OAB/SP 27.938-A; GILBERTO AUGUSTO TRIGUEIRO VIEIRA RIBEIRO, viúvo, OAB/RJ 7.683 e OAB/SP 29.886-A; JOÃO GUILHERME DE MORAES SAUER, casado, OAB/RJ 23.644 e OAB/SP 106.884-A; HERMANO DE VILLEMOR AMARAL (neto), solteiro, OAB/RJ 4.1087 e OAB/SP 109.098-A; GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXÃO, casado, OAB/AC 5319, OAB/AL:16.654-A, OAB/AP 3871-A, OAB/AM A-1324, OAB/BA 55.666, OAB/CE 41.287-A OAB/DF 53.701, OAB/ES 26.921, OAB/GO 54.178, OAB/MA 19.405-A, OAB/MT 26.103-A, OAB/MS 21.601-A, OAB/MG 175.618, OAB/PA 28.020-A, OAB/PB 26.165-A, OAB/PR 86.839, OAB/PE 48.694, OAB/PI 17.591, OAB/RJ 95.502, OAB/RN 1381-A, OAB/RS 110849-A, OAB/RO 10059, OAB/RR 579 A, OAB/SC 47.919-A, OAB/SP 186.458, OAB/SE 1.136 e OAB/TO 7.675-A; VITOR CARVALHO LOPES, casado, OAB/RJ 131.298 e OAB/SP 241.959-A; FERNANDA RIBEIRO BRANCO, casada, OAB/RJ 126.162 e OAB/SP 294.856; DANIEL BARROS EVANGELISTA COUTO, casado, OAB/RJ 128.011; FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO, solteiro, OAB/RJ 147616; MARIANA CORRÊA GAMA, solteira, OAB/RJ 181.610, MÔNICA FONSECA DA COSTA REIS, casada, OAB/RJ 137.841; RAFAEL FERREIRA DO NASCIMENTO, solteiro, OAB/RJ 166.838; TELÊMACO BERÇOT COUTINHO, solteiro, OAB/RJ 144.321 e DUARTE ALBERTO LOJAS ANES, solteiro, OAB/SP 282.803, todos brasileiros e advogados da sociedade VILLEMOR, TRIGUEIRO, SAUER E ADVOGADOS ASSOCIADOS, com escritório na Rua Farne de Amoedo, 56, 2º ao 5º andar, Ipanema, Rio de Janeiro, RJ, e na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4509, 14º andar, São Paulo - SP, os poderes que me foram outorgados pela **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, para sua representação no foro em geral, em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, bem como perante quaisquer autarquias e repartições públicas federais, estaduais ou municipais, podendo requerer, transigir, receber, dar quitação, firmar compromisso, nomear prepostos e assinar o que necessário for, usando todos os poderes permitidos em Direito, compreendidos na cláusula *ad judicium*, inclusive substabelecer, com exceção ao poder para recebimento de citações.

São Paulo, 17 de novembro de 2022


Erika de Fatima Calegarin Martins
OAB/SP 267.870

CARTA DE PREPOSTO

Nomeio os (as) Srs. (as) **ARNÔ DE SOUZA BASTOS JUNIOR**, CPF: 074.736.397-81, RG: 46.441-A OAB/CE, **Arnaldo de Azevedo Lemos Junior**, CPF: 636.803.433-53, RG: 16.416 OAB/CE, **Alessandra Dias Cordeiro**, CPF: 717.058.723-87, **Rafael Pinto Bastos**, CPF: 840.190.003-44, RG: 16.390 OAB/CE, **Luiz Gerson Lacerda Neto**, CPF: 020.575.813-49, RG: 32.438 OAB/CE, **Antonio dos Santos Mota**, CPF: 782.828.703-82, RG: 19.283 OAB/CE, **Antonia Valnia Silva Fornseca**, CPF: 263.165.103-06, **Eduarda Cristina Caetano de Souza**, CPF: 658.582.123-87, RG: 17.272 OAB/CE, **Roberio Cassius Sampaio Aragão**, CPF: 773.313.623-72, RG: 16.468 OAB/CE, **Katiana Gomes da Silva**, CPF: 116.884.127-51, **Renata Lois Mayworm Afonso**, CPF: 080.816.027-39, RG: 120.742 OAB/RJ, **Camila Vieira Siqueira**, CPF: 090.308.267-08, RG: 131.829 OAB/RJ, **Thiago Cavalcante da Costa**, CPF: 026.964.293-59, RG: 2006009077065 SSP/CE, **Victoria Nobre Camargo**, CPF: 453.923.758-63, **Peterson Vieira de Oliveira**, CPF: 120.235.487-48, RG 21.345.637-9, nossos (as) colaboradores (as), na qualidade de preposto, com poderes para representar **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, podendo, inclusive, celebrar acordo e prestar depoimento pessoal.


Fernanda Branco

OAB/RJ 126.162

SÃO PAULO
+55 11 2102 8460
Av. Brigadeiro Faria Lima 4509
4º andar Itaim Bibi
São Paulo SP Brasil 04538-133

RIO DE JANEIRO
+55 21 3806 3400
Rua Farne de Amoedo 56
2º ao 5º andar Ipanema
Rio de Janeiro RJ Brasil 22420-020

BRASÍLIA
+55 61 3325 8500
SAS Quadra 1 Bloco M Ed. Libertas
Salas 510/511
Brasília DF Brasil 70070-935

villemor.com.br





PORTARIA CONJUNTA Nº 1465/PR/2023

(Alterada pela [Portaria Conjunta da Presidência nº 1470/2023](#) e nº 1486/2023)

Consolida o calendário de feriados nas comarcas do Estado de Minas Gerais para o ano de 2023.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e o **CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do [art. 26](#) e os incisos I e XIV do [art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO a [Lei nº 662](#), de 6 de abril de 1949, que declara feriados nacionais os dias 1º de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 7 de setembro, 2 de novembro, 15 de novembro e 25 de dezembro;

CONSIDERANDO a [Lei municipal nº 1.327](#), de 8 de fevereiro de 1967, que "Fixa os dias de feriados religiosos no Município", instituindo, para o Município de Belo Horizonte, os feriados religiosos de Sexta-Feira da Paixão, "Corpus Christi", Assunção de Nossa Senhora e Imaculada Conceição;

CONSIDERANDO a [Lei nº 6.802](#), de 30 de junho de 1980, que "Declara Feriado Nacional o dia 12 de outubro, consagrado a Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil";

CONSIDERANDO o disposto no art. 256 da [Constituição do Estado de Minas Gerais](#);

CONSIDERANDO que a Data Magna do Estado de Minas Gerais é o dia 21 de abril, em que também se comemora o feriado nacional do Dia de Tiradentes;

CONSIDERANDO a [Lei nº 9.093](#), de 12 de setembro de 1995, que "Dispõe sobre feriados";

CONSIDERANDO o disposto nos §§ 5º e 6º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, que "Contém a organização e a divisão judiciárias do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a [Resolução da Corte Superior nº 458](#), de 25 de novembro de 2004, que "Disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais";

CONSIDERANDO que, "por ocasião dos feriados nacionais e estaduais, bem como dos feriados municipais fixados pelo Município de Belo Horizonte, o Presidente do Tribunal de Justiça expedirá ato administrativo, que será publicado no 'Diário do Judiciário' com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias,



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

relacionadas com a suspensão do expediente forense", nos termos do art. 5º da [Resolução da Corte Superior nº 458](#), de 2004;

CONSIDERANDO que o art. 6º da [Resolução da Corte Superior nº 458](#), de 2004, determina que, "por ocasião dos feriados municipais fixados pelo Município-sede das comarcas do interior do Estado, o Diretor do Foro expedirá ato administrativo, que será publicado no Órgão Oficial com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense";

CONSIDERANDO a [Portaria da Presidência nº 2.588](#), de 7 de junho de 2011, que "Regulamenta o acesso eletrônico e a atualização de dados do 'Guia Judiciário' e do 'Calendário do Judiciário'";

CONSIDERANDO a [Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 5.658](#), de 8 de agosto de 2018, que "Dispõe sobre o envio dos atos a serem disponibilizados no Caderno Administrativo da Segunda Instância do Diário do Judiciário eletrônico - DJe, na seção da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais - CGJ, e revoga a [Portaria da Corregedoria-Geral de Justiça nº 3.485](#), de 7 de outubro de 2014";

CONSIDERANDO a decisão proferida no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0015783-68.2018.8.13.0000, em que restou deliberada a autorização de suspensão do expediente forense nos feriados municipais em decorrência de até 4 (quatro) feriados religiosos, dentre os quais se insere a "Sexta-Feira Santa", além de 1 (um) feriado civil relacionado à fundação do Município, como aniversário da cidade ou emancipação política, desde que previstos em ato legislativo municipal;

CONSIDERANDO a [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.434](#), de 25 de janeiro de 2023, que "Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona";

CONSIDERANDO a [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420](#), de 6 de dezembro de 2022, que "Dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e da Justiça de Primeiro Grau do Estado de Minas Gerais no período que especifica";

CONSIDERANDO a [Recomendação da Corregedoria Nacional de Justiça nº 44](#), de 10 de março de 2020, que "Dispõe sobre a edição, atualização e divulgação do calendário de feriados locais no âmbito da jurisdição dos Tribunais";

CONSIDERANDO a importância da consolidação dos feriados das comarcas do Estado de Minas Gerais em ato único, para melhor orientação de magistrados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, advogados, partes e demais interessados;

CONSIDERANDO o que ficou consignado no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0039571-43.2020.8.13.0000,

RESOLVEM:

Cód. 10.10.800-9 (versão de 21/08/2014)



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Art. 1º O expediente forense nas comarcas do Estado de Minas Gerais, no ano de 2023, fica suspenso nos feriados nacionais, estaduais e da Justiça do Estado a seguir relacionados:

I - 1º de janeiro: Confraternização Universal;

II - 1º a 6 de janeiro: Feriado Forense;

III - 20, 21 e 22 de fevereiro: Segunda e Terça-feira de Carnaval e Quarta-feira de Cinzas;

IV - 5, 6 e 7 de abril: Semana Santa;

V - 21 de abril: Tiradentes e Data Magna do Estado de Minas Gerais;

VI - 1º de maio: Dia do Trabalho;

VII - 7 de setembro: Independência do Brasil;

VIII - 12 de outubro: Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil;

IX - 1º de novembro: dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o "Dia do Funcionário Público";

X - 2 de novembro: Finados;

XI - 15 de novembro: Proclamação da República;

XII - 8 de dezembro: Dia da Justiça;

XIII - 20 a 31 de dezembro: Feriado Forense;

XIV - 25 de dezembro: Natal.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 8 de setembro, 13 de outubro e 3 de novembro.

Art. 2º Na Comarca de Belo Horizonte, o expediente forense no ano de 2023 fica suspenso, além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, nos seguintes feriados municipais:

I - 8 de junho: "Corpus Christi";

II - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense na Comarca de Belo Horizonte nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Art. 3º Além das datas elencadas no art. 1º desta Portaria Conjunta, no ano de 2023, fica suspenso o expediente forense nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em razão dos feriados municipais instituídos por ato legislativo municipal e fixados em Portaria da Direção do Foro, de acordo com o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Parágrafo único. Não haverá expediente forense nos dias 9 de junho e 14 de agosto de 2023 nas comarcas em que, respectivamente, o dia de "Corpus Christi" e o dia 15 de agosto forem feriado municipal no respectivo município-sede, conforme o Anexo Único desta Portaria Conjunta.

Art. 4º Os prazos processuais que vencerem nos dias previstos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo único. Também ficam suspensos os prazos processuais no período compreendido entre os dias 7 e 20 de janeiro de 2023, nos termos do § 8º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, e conforme disciplinado pela [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.420](#), de 6 de dezembro de 2022.

Art. 5º Nos dias elencados nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão destinado à apreciação de "habeas corpus" e de outras medidas de natureza urgente de que trata o § 1º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 2001.

Art. 6º Os dias de suspensão do expediente forense referidos nos arts. 1º, 2º e 3º desta Portaria Conjunta serão divulgados no Portal do TJMG, na internet, em Feriados Locais, "link" <http://www8.tjmg.jus.br/servicos/gj/calendario/>.

Art. 7º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1º de janeiro de 2023.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2023.

Desembargador **JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO**
Presidente

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Corregedor-Geral de Justiça

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



ANEXO ÚNICO

(a que se refere o art. 1º da [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.486](#), de 26 de julho de 2023)

"ANEXO ÚNICO

(a que se refere o art. 3º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.465, de 20 de abril de 2023)

Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Abaeté	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Santo Antônio das Tabocas; IV - 10 de julho: Nossa Senhora do Rosário, São Benedito e Santa Efigênia; V - 5 de novembro: Aniversário da Cidade.
Abre Campo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 27 de julho: Dia do Município.
Açucena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira do Município.
Águas Formosas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de julho: Dia de São Boaventura, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Aimorés	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 18 de setembro: Emancipação Política do Município; V - 31 de outubro: Dia do Evangélico.
Aiuruoca	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia da Senhora Santana de Guapiara; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Aiuruoca, Nossa Senhora da Conceição.
Além Paraíba	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 28 de setembro: Emancipação Política do Município.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Alfenas	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de outubro: Aniversário da Cidade.
Almenara	I - 16 de janeiro: Emancipação Político-Administrativa; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro do Município.
Alpinópolis	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Dia da Cidade; V - 28 de dezembro: Dia de São Benedito.
Alto Rio Doce	I - 19 de março: Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de agosto: Emancipação Municipal; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Alvinópolis	I - 5 de fevereiro: Dia da Emancipação do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 7 de outubro: Dia da Padroeira Nossa Senhora do Rosário.
Andradas	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 22 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Andrelândia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 20 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Porto.
Araçuaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 21 de setembro: Dia de São Mateus.
Araguari	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus da Cana Verde, Padroeiro da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia; V - 28 de agosto: Dia da Cidade.
Araxá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de agosto: Festa de São Domingos; IV - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora D'Abadia; V - 19 de dezembro: Dia do Município.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Arcos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira de Arcos; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Areado	I - 20 de janeiro: Padroeiro do Município “São Sebastião”; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 10 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município de Areado.
Arinos	I - 1º de março: Aniversário de Arinos; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 14 de maio: Dia do Evangélico; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Baependi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de maio: Aniversário de Emancipação Política do Município de Baependi (Dia da Cidade); III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 14 de junho: Aniversário de Morte de Nhá Chica; V - 8 de setembro: Dia da Padroeira do Município de Baependi, Nossa Senhora do Montserrat.
Bambuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 10 de julho: Dia da Cidade; IV - 26 de julho: Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; V - 27 de novembro: Nossa Senhora das Graças.
Barão de Cocais	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Festa de São João Batista; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Barbacena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 14 de agosto: Aniversário do Município; IV - 15 de setembro: Dia da Padroeira da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição.
Barroso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Belo Vale	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião e de São Gonçalo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; V - 17 de dezembro: Dia do Município de Belo Vale/ Aniversário da Cidade.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Betim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia da Padroeira de Betim.
Bicas	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças da Água Santa.
Boa Esperança	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; IV - 15 de outubro: Aniversário da Cidade.
Bocaiúva	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 10 de julho: segunda-feira seguinte à Festa do Senhor do Bonfim; IV - 14 de julho: Dia do Município de Bocaiúva.
Bom Despacho	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 21 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Bom Sucesso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Bom Sucesso, Padroeira do Município; IV - 8 de dezembro: Dia consagrado a Nossa Senhora da Conceição.
Bonfim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Festa do Senhor do Bonfim, Padroeiro da Cidade; V - 7 de outubro: Aniversário da Cidade.
Bonfinópolis de Minas	I - 1º de março: Emancipação Político-Administrativa; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 6 de agosto: Dia de Nosso Senhor do Bonfim, Padroeiro do Município; V - 31 de outubro: Comemorações Evangélicas (Dia do Evangélico).
Borda da Mata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Botelhos	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de agosto: Emancipação Política do Município.
Brasília de Minas	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de julho: Dia de Sant'Ana.
Brazópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 7 de agosto: Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário de Brazópolis; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Brumadinho	I - 20 de janeiro: Festa de São Sebastião, Padroeiro de Brumadinho; II - 25 de janeiro: Data da tragédia ocorrida devido ao rompimento da Barragem da Mina de Córrego do Feijão; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 24 de setembro: Festa de Nossa Senhora das Mercês; V - 8 de dezembro: Festa de Imaculada Conceição.
Bueno Brandão	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Festa em louvor a São Benedito e São Sebastião; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 6 de agosto: Dia de Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa de Bueno Brandão.
Buenópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Dia do Município.
Buritiz	I - 1º de março: Aniversário do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Pena, Padroeira do Município; V - 30 de novembro: Dia dos Evangélicos.
Cabo Verde	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Padroeira da Cidade; IV - 30 de outubro: Emancipação do Município; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Cachoeira de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Caeté	I - 14 de fevereiro: Dia da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Caldas	I - 27 de março: Aniversário de Caldas; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio.
Camanducaia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 21 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Camanducaia, Nossa Senhora da Imaculada Conceição.
Cambuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 16 de julho: Padroeira Nossa Senhora do Carmo.
Cambuquira	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 12 de maio: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 8 de dezembro: Dia da Assunção de Nossa Senhora Aparecida.
Campanha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Consagrado a Santo Antônio; IV - 23 de setembro: Consagrado ao Beato Padre Victor; V - 2 de outubro: Dia da Fundação do Município.
Campestre	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 30 de agosto: Aniversário da Cidade.
Campina Verde	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Campo Belo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus; IV - 28 de setembro: Aniversário da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Campos Altos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 23 de setembro: Dia do Município; IV - 1º de outubro: Dia de Santa Terezinha do Menino Jesus, Padroeira do Município.
Campos Gerais	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Nossa Senhora do Carmo, Padroeira; IV - 16 de setembro: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Canápolis	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV - 14 de julho: Dia do Aniversário da Cidade; V - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia.
Candeias	I - 2 de fevereiro: Dia da Padroeira do Município, Nossa Senhora das Candeias; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Aniversário do Município e Dia do Senhor Bom Jesus.
Capelinha	I - 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora da Graça; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição.
Capinópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 29 de junho: Dia de São Pedro, Padroeiro da Cidade; V - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora da Medalha Milagrosa.
Carandaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 27 de abril: Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de julho: Padroeira da Cidade; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição.
Carangola	I - 7 de janeiro: Dia do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia.
Caratinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia do Município.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 11



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Carlos Chagas	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Aniversário de Emancipação Política do Município.
Carmo da Mata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Carmo de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 16 de setembro: Dia da Criação do Município.
Carmo do Cajuru	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 14 de setembro: Jubileu de Bom Jesus de Angicos; V - 27 de dezembro: Emancipação Política do Município.
Carmo do Paranaíba	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; V - 4 de outubro: Emancipação Política do Município.
Carmo do Rio Claro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Aflitos; V - 5 de novembro: Dia da Cidade.
Carmópolis de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 27 de dezembro: Dia do Aniversário do Município.
Cássia	I - 3 de janeiro: Dia do Padre Donizetti Tavares de Lima; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira da Cidade, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Cataguases	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Caxambu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Remédios, Padroeira do Município; IV - 16 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município.
Cláudio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município.
Conceição das Alagoas	I - 6 de abril: Quinta-feira Santa; II - 7 de abril: Sexta-feira Santa e Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Conceição.
Conceição do Mato Dentro	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 24 de junho: Jubileu do Senhor Bom Jesus de Matozinhos; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira e Dia do Município.
Conceição do Rio Verde	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de agosto: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Congonhas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade.
Conquista	I - 11 de fevereiro: Festividade de Nossa Senhora de Lourdes; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 6 de agosto: Festa Religiosa do Senhor Bom Jesus da Lapa; V - 30 de agosto: Dia do Município.
Conselheiro Lafaiete	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de junho: Consagração ao Sagrado Coração de Jesus; IV - 8 de dezembro: Festa da Padroeira Imaculada Conceição.
Conselheiro Pena	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 31 de outubro: Dia da Comunidade Evangélica.
Contagem	I - 31 de março: Jubileu de Nossa Senhora das Dores; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 13



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Coração de Jesus	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 5 de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Corinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 20 de julho: Instalação do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Coromandel	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia.
Coronel Fabriciano	I - 20 de janeiro: Dia do Aniversário da Cidade e do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Cristina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Cruzília	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 14 de setembro: Exaltação da Santa Cruz; V - 27 de dezembro: Dia da Emancipação Político-Administrativa do Município de Cruzília.
Curvelo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Diamantina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Divino	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 28 de outubro: Dia da Reforma Protestante; IV - 17 de dezembro: Dia do Município.
Divinópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: São Firmino; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Dores do Indaiá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 14 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores; V - 8 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa.
Elói Mendes	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Entre Rios de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora e Dia de Nossa Senhora das Brotas, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Ervália	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de junho: Emancipação Política do Município.
Esmeraldas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Quitéria, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 16 de setembro: Emancipação Política do Município.
Espera Feliz	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Espinosa	I - 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 9 de março: Aniversário de Emancipação Política de Espinosa; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 24 de junho: Data consagrada aos tradicionais festejos de São João; V - 8 de dezembro: Data consagrada a Nossa Senhora da Conceição.
Estrela do Sul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Nossa Senhora Mãe dos Homens; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Homenagem a Nossa Senhora da Abadia; V - 19 de setembro: Aniversário da Cidade.
Eugenópolis	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 3 de maio: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Extrema	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 16 de setembro: Aniversário da Cidade.
Ferros	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia da Padroeira Sant'Ana; IV - 23 de setembro: Emancipação Política; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Formiga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 6 de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora.
Francisco Sá	I - 10 de janeiro: Dia de São Gonçalo, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de setembro: Aniversário da Cidade.
Frutal	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 4 de outubro: Emancipação Política do Município.
Galiléia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV - 31 de outubro: Dia do Evangélico.
Governador Valadares	I - 30 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade.
Grão Mogol	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; V - 31 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário.
Guanhães	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 29 de setembro: Dia do Padroeiro do Município; IV - 25 de outubro: Dia do Município.
Guapé	I - 3 de fevereiro: Dia da Cidade de Guapé; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 4 de outubro: Dia de São Francisco, Padroeiro da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Guaranésia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de setembro: Emancipação Política do Município; IV - 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Padroeira do Município.
Guarani	I - 25 de março: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Guaxupé	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário de Guaxupé; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de setembro: Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município.
Ibiá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; IV - 19 de outubro: Dia de São Pedro de Alcântara.
Ibiraci	I - 6 de abril: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município.
Ibirité	I - 1º de março: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município.
Igarapé	I - 1º de março: Emancipação Política de Igarapé; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Santo Antônio Padroeiro.
Iguatama	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia, Padroeira da Cidade; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco.
Inhapim	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro de Inhapim; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Inhapim.
Ipanema	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia consagrado a Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 6 de setembro: Dia de São Zacarias; V - 7 de setembro: Aniversário da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pje.recurisal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 17



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Ipatinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Itabira	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 9 de outubro: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora Imaculada Conceição.
Itabirito	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Boa Viagem, Padroeira de Itabirito; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição de Nossa Senhora.
Itaguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira da Cidade; IV - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Itajubá	I - 19 de março: Dia de São José Esposo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora, Nossa Senhora da Piedade.
Itamarandiba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de guarda consagrado ao Padroeiro São João Batista.
Itambacuri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 2 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Anjos, Padroeira do Município; V - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis.
Itamogi	I - 6 de janeiro: Dia dos Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 24 de junho: Aniversário da Cidade; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia e início das festividades das Congadas.
Itamonte	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Itanhandu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Itanhomi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de junho: Sagrado Coração de Jesus.
Itapagipe	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 27 de dezembro: Emancipação Política do Município.
Itapecerica	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município; IV - 20 de novembro: Emancipação Política do Município.
Itaúna	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município de Itaúna; IV - 15 de agosto: Festa do Rosário; V - 16 de setembro: Emancipação Política do Município de Itaúna.
Ituiutaba	I - 19 de março: São José; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; V - 16 de setembro: Aniversário de Fundação do Município.
Itumirim	I - 1º de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 1º de novembro: Dia de Todos os Santos.
Iturama	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 23 de agosto: Dia de Santa Rosa de Lima.
Jaboticatubas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira; IV - 17 de dezembro: Dia do Município.
Jacinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Jacuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 19 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Jacutinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário do Município.
Jaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 27 de abril: Emancipação do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 15 de agosto: Nossa Senhora da Glória.
Janaúba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de junho: Dia do Sagrado Coração de Jesus; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Januária	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; V - 7 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa do Município.
Jequeri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia do Município; IV - 14 de setembro: Jubileu do Grotá; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Imaculada Conceição.
Jequitinhonha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro da Cidade.
João Monlevade	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
João Pinheiro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; IV - 10 de setembro: Aniversário da Cidade; V - 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante.
Juatuba	I - 20 de Janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 28 de abril: Dia da Emancipação Política; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Juiz de Fora	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Lagoa da Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 4 de novembro: Dia de São Carlos Borromeu, Padroeiro da Cidade; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Lagoa Santa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Festa da Padroeira; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Lajinha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 22 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 21 de agosto: Dia do Evangélico; V - 21 de outubro: Dia de Nossa Senhora de Nazareth, Padroeira da Cidade.
Lambari	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia da Padroeira; IV - 16 de setembro: Dia do Aniversário da Cidade.
Lavras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira de Lavras; IV - 13 de outubro: Dia de Santo Eduardo, Comemoração da Criação do Município de Lavras em 1831.
Leopoldina	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 27 de abril: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Lima Duarte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira de Lima Duarte; IV - 3 de outubro: Aniversário do Município.
Luz	I - 2 de fevereiro: Festa de Nossa Senhora da Luz, Padroeira do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 7 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Machado	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 29 de agosto: Festa de São Benedito; IV - 13 de setembro: Aniversário da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Malacacheta	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia da Padroeira do Município de Malacacheta; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 14 de setembro: Dia da Cidade de Malacacheta.
Manga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Manhuaçu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 10 de agosto: Dia de São Lourenço; IV - 5 de novembro: Aniversário da Cidade.
Manhumirim	I - 16 de março: Dia do Município de Manhumirim; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia do Sacramentino; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 14 de setembro: Dia do Bom Jesus de Manhumirim, Padroeiro da Cidade.
Mantena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição.
Mar de Espanha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de setembro: Aniversário da Cidade.
Mariana	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Dia de Mariana e Dia do Estado de Minas Gerais; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Martinho Campos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa do Município.
Mateus Leme	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Matias Barbosa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Matozinhos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 23 de agosto: Elevação de Matozinhos à categoria de Freguesia (Distrito); IV - 14 de setembro: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro do Município; V - 18 de setembro: Primeiro dia subsequente ao encerramento das festividades do Jubileu do Senhor Bom Jesus.
Medina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de junho: São João; V - 18 de agosto: Cultura Evangélica.
Mercês	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Administrativa do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 24 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Mercês.
Mesquita	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Minas Novas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 23 de junho: Festa de Nossa Senhora do Rosário; IV - 2 de outubro: Aniversário de Minas Novas.
Miradouro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de dezembro: Emancipação do Município.
Miraí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade.
Montalvânia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de abril: Aniversário do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 27 de novembro: Cristo Rei, Padroeiro da Cidade.
Monte Alegre de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 16 de setembro: Aniversário do Município; V - 4 de outubro: São Francisco das Chagas, Padroeiro do Município.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Monte Azul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João Batista; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira da Cidade de Monte Azul; V - 4 de outubro: Emancipação Política de Monte Azul.
Monte Belo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; IV - 17 de dezembro: Emancipação Política do Município.
Monte Carmelo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia; V - 6 de outubro: Aniversário da Cidade.
Monte Santo de Minas	I - 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de junho: Aniversário da Cidade.
Monte Sião	I - 29 de março: Aniversário do Município de Monte Sião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 27 de novembro: Dia da Padroeira do Município de Monte Sião, Nossa Senhora da Medalha Milagrosa.
Montes Claros	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 3 de julho: Aniversário da Cidade.
Morada Nova de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 17 de setembro: Aniversário da Cidade; IV - 10 de dezembro: Dia de Nossa Senhora do Loreto, Padroeira da Cidade.
Muriaé	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 29 de junho: Dia de São Paulo, Padroeiro do Município; IV - 6 de setembro: Dia do Município e Dia do Muriaense.
Mutum	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; IV - 5 de setembro: Dia da Fundação do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição.
Muzambinho	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de novembro: Aniversário da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 24



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Nanuque	I - 2 de janeiro: Aniversário de Emancipação Política de Nanuque; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira do Município.
Natércia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 21 de julho: Fundação do Município/Aniversário da Cidade; IV - 25 de novembro: Santa Catarina, Padroeira da Cidade.
Nepomuceno	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de agosto: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Nova Era	I - 19 de março: Dia do Padroeiro, São José/Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Nova Lima	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Nova Ponte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 29 de setembro: Consagrado a São Miguel, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Nova Ponte.
Nova Resende	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 10 de setembro: Dia da Cidade.
Nova Serrana	I - 1º de janeiro: Dia do Município; II - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Novo Cruzeiro	I - 1º de janeiro: Aniversário da Cidade/Emancipação Política; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 25



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Oliveira	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora de Oliveira, Padroeira do Município; IV - 19 de setembro: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Ouro Branco	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 12 de dezembro: Aniversário da Emancipação Política de Ouro Branco.
Ouro Fino	I - 16 de março: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia de São Francisco de Paula e Nossa Senhora de Fátima, Padroeiros do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Ouro Preto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de julho: Dia de Nossa Senhora do Pilar; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Palma	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 4 de outubro: Padroeiro da Cidade, São Francisco de Assis; V - 13 de dezembro: Santa Luzia.
Paracatu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 20 de outubro: Aniversário da Cidade; V - 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante.
Pará de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Paraguaçu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 30 de agosto: Aniversário da Cidade.
Paraisópolis	I - 25 de janeiro: Instalação do Município; II - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Paraopeba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política e Administrativa do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município.
Passa Quatro	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 1º de setembro: Aniversário da Cidade; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia.
Passa Tempo	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Glória, Padroeira do Município; V - 30 de agosto: Aniversário da Cidade e Emancipação Política do Município.
Passos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Passos.
Patos de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora.
Patrocínio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de abril: Emancipação Político-Administrativa (Dia do Município); III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira da Cidade.
Peçanha	I - 7 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro; V - 23 de setembro: Dia do Evangélico.
Pedra Azul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 24 de junho: São João; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Pedralva	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 7 de maio: Dia da Emancipação Político-Administrativa; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Pedro Leopoldo	I - 27 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição.
Perdizes	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora d'Abadia; IV - 8 de dezembro: Festa da Padroeira da Cidade; V - 17 de dezembro: Criação e Emancipação Político-Administrativa do Município.
Perdões	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: São Sebastião; V - 14 de setembro: Senhor Bom Jesus dos Perdões, Padroeiro do Município.
Piranga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Jubileu do Bom Jesus do Bacalhau; IV - 5 de outubro: Aniversário da Cidade; V - 8 de dezembro: Comemoração da Padroeira de Piranga, Nossa Senhora da Conceição.
Pirapetinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Emancipação Político-Administrativa do Município.
Pirapora	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 1º de junho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Pitangui	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 9 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Pilar, Padroeira do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Piumhi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de julho: Dia da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Poço Fundo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 15 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Poços de Caldas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Dia da Festa de São Benedito; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 6 de novembro: Dia da Fundação da Cidade de Poços de Caldas e de sua Padroeira, Nossa Senhora da Saúde.
Pompéu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade.
Ponte Nova	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de outubro: Aniversário do Município.
Porteirinha	I - 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 26 de julho: Dia de Senhora Sant'Ana.
Pouso Alegre	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; IV - 19 de outubro: Dia de São Paulo da Cruz, Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade.
Prados	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Instalação do Município de Prados; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira da Cidade de Prados.
Prata	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município.
Pratápolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 14 de setembro: Dia do Município; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Presidente Olegário	I - 1º de janeiro: Instalação do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia.
Raul Soares	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 19 de setembro: Aniversário da Cidade.
Resende Costa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 1º de setembro: Dia de Nossa Senhora da Penha de França, Padroeira do Município.
Resplendor	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; III - 26 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV - 31 de outubro: Dia do Evangélico.
Ribeirão das Neves	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 5 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Neves; IV - 12 de dezembro: Dia da Emancipação Política do Município.
Rio Casca	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Rio Novo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de setembro: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição, Padroeira do Município.
Rio Paranaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 7 de setembro: Aniversário de Emancipação Política do Município; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis, Padroeiro de Rio Paranaíba; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia.
Rio Pardo de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 17 de julho: Aniversário da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Padroeira da Cidade
Rio Piracicaba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 3 de maio: Bom Jesus; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 29 de setembro: Dia de Miguel Arcanjo, Padroeiro da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pje recursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 30



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Rio Pomba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 9 de abril: Dia da Lola; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; V - 25 de agosto: Dia da Emancipação Política do Município.
Rio Preto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 14 de julho: Dia de Nosso Senhor dos Passos, Padroeiro da Cidade; IV - 21 de setembro: Aniversário da Cidade.
Rio Vermelho	I - 31 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Padroeira Nossa Senhora da Pena; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Sabará	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 17 de julho: Dia Consagrado a Santa Maria Madalena e ao Santo Aleixo e data de Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Assunção.
Sabinópolis	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário.
Sacramento	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio do Santíssimo Sacramento, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia; V - 24 de agosto: Aniversário da Cidade.
Salinas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 4 de outubro: Emancipação Política da Cidade.
Santa Bárbara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Aniversário da Cidade.
Santa Luzia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia, Padroeira da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Santa Maria do Suaçuí	I - 16 de março: Emancipação Política do Município de Santa Maria do Suaçuí; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Padroeira, Santa Maria Eterna; V - 21 de setembro: Aniversário de morte do Cônego Lafaiete da Costa Coelho.
Santa Rita de Caldas	I - 19 de fevereiro: Dia da Comarca; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira do Município, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 3 de outubro: data em que se comemora a homenagem ao Servo de Deus "Alderigi Maria Torriani".
Santa Rita do Sapucaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 24 de maio: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Santa Vitória	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Padroeira do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição.
Santo Antônio do Monte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de novembro: Emancipação do Município.
Santos Dumont	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 27 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro do Município.
São Domingos do Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 4 de agosto: Dia de São Domingos de Gusmão, Padroeiro de São Domingos do Prata; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Livramento.
São Francisco	I - 19 de março: Dia de São José; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 5 de novembro: Elevação de São Francisco à categoria de Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Conceição Imaculada de Maria.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

São Gonçalo do Sapucaí	I - 10 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 30 de maio: Terça-feira da Festa do Rosário - Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
São Gotardo	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia e Assunção de Nossa Senhora; V - 30 de setembro: Aniversário da Cidade.
São João da Ponte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade.
São João del-Rei	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 14 de junho: Dia de Nhá Chica; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Aniversário de Fundação da Cidade de São João del-Rei.
São João do Paraíso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 24 de junho: Dia do Padroeiro do Município; IV - 29 de junho: Dia de São Pedro.
São João Evangelista	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Paróquia de São João Evangelista; V - 27 de dezembro: Dia do Padroeiro.
São João Nepomuceno	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
São Lourenço	I - 1º de abril: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 10 de agosto: Dia do Padroeiro da Cidade.
São Romão	I - 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião; II - 2 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

São Roque de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 16 de agosto: Dia de São Roque, Padroeiro do Município; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
São Sebastião do Paraíso	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 25 de outubro: Aniversário de Fundação do Município.
Senador Firmino	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Encerramento das comemorações do Jubileu de Nossa Senhora da Conceição; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; V - 17 de dezembro: Emancipação Política da Cidade.
Serro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 3 de julho: Nossa Senhora do Rosário; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município.
Sete Lagoas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.
Silvianópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 26 de junho: Festa do Rosário; IV - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira do Município; V - 30 de agosto: Aniversário do Município.
Taiobeiras	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 12 de dezembro: Emancipação Política de Taiobeiras.
Tarumirim	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 31 de janeiro: Dia da Emancipação Municipal, Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 14 de setembro: Jubileu de Nosso Senhor Bom Jesus em Dom Carloto.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Teixeiras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 14 de setembro: Jubileu do Senhor Bom Jesus; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Teófilo Otoni	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 29 de junho: Dia de São Pedro e São Paulo; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade.
Timóteo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora.
Tiros	I - 10 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia do Padroeiro Santo Antônio.
Tombos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 21 de maio: Data de Criação do Distrito de Tombos; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Três Corações	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 23 de setembro: Dia do Município.
Três Marias	I - 1º de março: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 29 de maio: Dia de Nossa Senhora Mãe da Igreja; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .
Três Pontas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 3 de julho: Dia do Município; IV - 23 de setembro: Aniversário da Morte do Venerável Padre Victor.
Tupaciguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Padroeira da Cidade.
Turmalina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade.
Ubá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 3 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 19 de setembro: Dia de São Januário; V - 7 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Uberaba	I - 2 de março: Dia de Uberaba; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora.
Uberlândia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 31 de agosto: São Raimundo e Aniversário da Cidade.
Unaí	I - 15 de janeiro: Dia do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio do Boqueirão; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira do Município.
Varginha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 7 de outubro: Aniversário de Varginha; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição.
Várzea da Palma	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Várzea da Palma, Imaculada Conceição.
Vazante	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; III - 3 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; V - 12 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Vespasiano	I - 11 de fevereiro: Nossa Senhora de Lourdes, Padroeira da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade.
Viçosa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; IV - 30 de setembro: Dia da Cidade.
Virginópolis	I - 9 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> .

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Visconde do Rio Branco	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i> ; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 28 de setembro: Aniversário da Cidade.
------------------------	---

(Nova redação dada pela [Portaria Conjunta da Presidência nº 1486/2023](#))

ANEXO ÚNICO

(a que se refere o art. 1º da [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.470](#), de 23 de maio de 2023)

"ANEXO ÚNICO

(a que se refere o art. 3º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.465, de 20 de abril de 2023)

Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais – Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Abaeté	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Santo Antônio das Tabocas; IV – 10 de julho: Nossa Senhora do Rosário, São Benedito e Santa Efigênia; V – 5 de novembro: Aniversário da Cidade.
Abre Campo	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV – 27 de julho: Dia do Município.
Açucena	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira do Município.
Águas Formosas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Dia de São João; IV – 15 de julho: Dia de São Boaventura, Padroeiro da Cidade; V – 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Aimorés	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV – 18 de setembro: Emancipação Política do Município; V – 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Aiuruoca	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 26 de julho: Dia da Senhora Santana de Guapiara; IV – 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Aiuruoca, Nossa Senhora da Conceição. -
Além Paraíba	I – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 28 de setembro: Emancipação Política do Município. -
Alfenas	I – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Almenara	I – 16 de janeiro: Emancipação Político-Administrativa; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro do Município. -
Alpinópolis	I – 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 17 de dezembro: Dia da Cidade; V – 28 de dezembro: Dia de São Benedito. -
Alto Rio Doce	I – 19 de março: Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 30 de agosto: Emancipação Municipal; V – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 38



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Alvinópolis	I – 5 de fevereiro: Dia da Emancipação do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 7 de outubro: Dia da Padroeira Nossa Senhora do Rosário. -
Andradas	I – 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II – 22 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: Corpus Christi. -
Andrelândia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 20 de julho: Aniversário da Cidade; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Porto. -
Araçuaí	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV – 21 de setembro: Dia de São Mateus. -
Araguari	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus da Cana Verde, Padroeiro da Cidade; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia; V – 28 de agosto: Dia da Cidade. -
Araxá	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 8 de agosto: Festa de São Domingos; IV – 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora D'Abadia; V – 19 de dezembro: Dia do Município. -
Arcos	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira de Arcos; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 39



Areado	I – 20 de janeiro: Padroeiro do Município “São Sebastião”; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 10 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município de Areado. -
Arinos	I – 1º de março: Aniversário de Arinos; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 14 de maio: Dia do Evangélico; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Baependi	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 2 de maio: Aniversário de Emancipação Política do Município de Baependi (Dia da Cidade); III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 14 de junho: Aniversário de Morte de Nhá Chica; V – 8 de setembro: Dia da Padroeira do Município de Baependi, Nossa Senhora do Montsserrat. -
Bambuí	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 10 de julho: Dia da Cidade; IV – 26 de julho: Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; V – 27 de novembro: Nossa Senhora das Graças. -
Barão de Cocais	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Festa de São João Batista; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Barbacena	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 14 de agosto: Aniversário do Município; IV – 15 de setembro: Dia da Padroeira da Cidade; V – 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Barroso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 26 de julho: Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Belo Vale	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião e de São Gonçalo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; V - 17 de dezembro: Dia do Município de Belo Vale, Aniversário da Cidade. -
Betim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de julho: Dia da Padroeira de Betim. -
Bicas	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças da Água Santa. -
Boa Esperança	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; IV - 15 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Bocaiúva	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 10 de julho: segunda-feira seguinte à Festa do Senhor do Bonfim; IV - 14 de julho: Dia do Município de Bocaiúva. -
Bom Despacho	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 21 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Bom Sucesso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Bom Sucesso, Padroeira do Município; IV - 8 de dezembro: Dia consagrado a Nossa Senhora da Conceição. -
Bonfim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Festa do Senhor do Bonfim, Padroeiro da Cidade; V - 7 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Bonfinópolis de Minas	I - 1º de março: Emancipação Político-Administrativa; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 6 de agosto: Dia de Nosso Senhor do Bonfim, Padroeiro do Município; V - 31 de outubro: Comemorações Evangélicas (Dia do Evangélico). -
Borda da Mata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Botelhos	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 30 de agosto: Emancipação Política do Município. -
Brasília de Minas	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 26 de julho: Dia de Sant'Ana. -



Brazópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 7 de agosto: Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário de Brazópolis; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Brumadinho	I - 20 de janeiro: Festa de São Sebastião, Padroeiro de Brumadinho; II - 25 de janeiro: Data da tragédia ocorrida devido ao rompimento da Barragem da Mina de Córrego do Feijão; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 24 de setembro: Festa de Nossa Senhora das Mercês; V - 8 de dezembro: Festa de Imaculada Conceição. -
Bueno Brandão	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Festa em louvor a São Benedito e São Sebastião; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 6 de agosto: Dia de Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa de Bueno Brandão. -
Buenópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Dia do Município. -
Buritiz	I - 1º de março: Aniversário do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Pena, Padroeira do Município; V - 30 de novembro: Dia dos Evangélicos. -
Cabo Verde	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Padroeira da Cidade; IV - 30 de outubro: Emancipação do Município; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Cachoeira de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade. -
Caeté	I - 14 de fevereiro: Dia da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Caldas	I - 27 de março: Aniversário de Caldas; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio. -
Camanducaia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 21 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Camanducaia, Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Cambuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 16 de julho: Padroeira Nossa Senhora do Carmo. -
Cambuquira	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 12 de maio: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V - 8 de dezembro: Dia da Assunção de Nossa Senhora Aparecida. -
Campanha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Consagrado a Santo Antônio; IV - 23 de setembro: Consagrado ao Beato Padre Victor; V - 2 de outubro: Dia da Fundação do Município. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Campestre	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV – 30 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Campina Verde	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município; IV – 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Campo Belo	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus; IV – 28 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Campos Altos	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 23 de setembro: Dia do Município; IV – 1º de outubro: Dia de Santa Terezinha do Menino Jesus, Padroeira do Município. -
Campos Gerais	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Nossa Senhora do Carmo, Padroeira; IV – 16 de setembro: Dia da Cidade; V – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Canápolis	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV – 14 de julho: Dia do Aniversário da Cidade; V – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia. -



Candeias	I – 2 de fevereiro: Dia da Padroeira do Município, Nossa Senhora das Candeias; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 17 de dezembro: Aniversário do Município e Dia do Senhor Bom Jesus. -
Capelinha	I – 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora da Graça; V – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Capinópolis	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 15 de junho: Aniversário da Cidade; IV – 29 de junho: Dia de São Pedro, Padroeiro da Cidade; V – 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora da Medalha Milagrosa. -
Garandaí	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 27 de abril: Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 26 de julho: Padroeira da Cidade; V – 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição. -
Carangola	I – 7 de janeiro: Dia do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -
Caratinga	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 24 de junho: Dia do Município. -



Carlos Chagas	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 17 de dezembro: Aniversário de Emancipação Política do Município. -
Carmo da Mata	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV – 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Carmo de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV – 16 de setembro: Dia da Criação do Município. -
Carmo do Cajuru	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV – 14 de setembro: Jubileu de Bom Jesus de Angicos; V – 27 de dezembro: Emancipação Política do Município. -
Carmo do Paranaíba	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; V – 4 de outubro: Emancipação Política do Município. -
Carmo do Rio Claro	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV – 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Aflitos; V – 5 de novembro: Dia da Cidade. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Carmópolis de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 27 de dezembro: Dia do Aniversário do Município. -
Cássia	I - 3 de janeiro: Dia do Padre Donizetti Tavares de Lima; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira da Cidade, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Cataguases	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Caxambu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Remédios, Padroeira do Município; IV - 16 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Cláudio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município. -
Conceição das Alagoas	I - 6 de abril: Quinta-feira Santa; II - 7 de abril: Sexta-feira Santa e Paixão de Cristo; III - 29 de junho: Dia de São Pedro; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Conceição. -
Conceição do Mato Dentro	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 24 de junho: Jubileu do Senhor Bom Jesus de Matozinhos; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira e Dia do Município. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Conceição do Rio Verde	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 30 de agosto: Dia da Cidade; V – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Congonhas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Conquista	I – 11 de fevereiro: Festividade de Nossa Senhora de Lourdes; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 6 de agosto: Festa Religiosa do Senhor Bom Jesus da Lapa; V – 30 de agosto: Dia do Município. -
Conselheiro Lafaiete	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 16 de junho: Consagração ao Sagrado Coração de Jesus; IV – 8 de dezembro: Festa da Padroeira Imaculada Conceição. -
Conselheiro Pena	I – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 31 de outubro: Dia da Comunidade Evangélica. -
Contagem	I – 31 de março: Jubileu de Nossa Senhora das Dores; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi. -
Coração de Jesus	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 5 de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV – 8 de junho: Corpus Christi. -



Corinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 20 de julho: Instalação do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Coromandel	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia. -
Coronel Fabriciano	I - 20 de janeiro: Dia do Aniversário da Cidade e do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Cristina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Cruzília	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 14 de setembro: Exaltação da Santa Cruz; V - 27 de dezembro: Dia da Emancipação Político-Administrativa do Município de Cruzília. -
Curvelo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Diamantina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -



Divino	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 29 de junho: São Pedro; IV – 28 de outubro: Dia da Reforma Protestante; V – 17 de dezembro: Dia do Município. -
Divinópolis	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: São Firmino; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Dores do Indaiá	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 14 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário; IV – 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores; V – 8 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa. -
Elói Mendes	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Entre Rios de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora e Dia de Nossa Senhora das Brotas, Padroeira da Cidade; IV – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Ervália	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 17 de junho: Emancipação Política do Município. -
Esmeraldas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Dia de Santa Quitéria, Padroeira do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 16 de setembro: Emancipação Política do Município. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Espera Feliz	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; -
Espinosa	I – 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 9 de março: Aniversário de Emancipação Política de Espinosa; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 24 de junho: Data consagrada aos tradicionais festejos de São João; V – 8 de dezembro: Data consagrada a Nossa Senhora da Conceição. -
Estrela do Sul	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 31 de maio: Nossa Senhora Mãe dos Homens; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Homenagem a Nossa Senhora da Abadia; V – 19 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Eugenópolis	I – 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 3 de maio: Aniversário da Cidade; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; -
Extrema	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Padroeira da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 16 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Ferros	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 26 de julho: Dia da Padroeira Sant'Ana; IV – 23 de setembro: Emancipação Política; V – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Formiga	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 6 de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Francisco Sá	I – 10 de janeiro: Dia de São Gonçalo, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 8 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Frutal	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV – 4 de outubro: Emancipação Política do Município. -
Galiléia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV – 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Governador Valadares	I – 30 de janeiro: Aniversário da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade. -
Grão Mogol	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 14 de maio: Aniversário da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; V – 31 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Guanhães	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 29 de setembro: Dia do Padroeiro do Município; IV – 25 de outubro: Dia do Município. -
Guapé	I – 3 de fevereiro: Dia da Cidade de Guapé; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V – 4 de outubro: Dia de São Francisco, Padroeiro da Cidade. -



Guaranésia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de setembro: Emancipação Política do Município; IV – 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Padroeira do Município. -
Guarani	I – 25 de março: Emancipação Política do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Guaxupé	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: Aniversário de Guaxupé; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de setembro: Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município. -
Ibiá	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; IV – 19 de outubro: Dia de São Pedro de Alcântara. -
Ibiraci	I – 6 de abril: Emancipação Política do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município. -
Ibirité	I – 1º de março: Aniversário da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município. -
Igarapé	I – 1º de março: Emancipação Política de Igarapé; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 13 de junho: Santo Antônio Padroeiro. -



Iguatama	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia, Padroeira da Cidade; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco. -
Inhapim	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro de Inhapim; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Inhapim. -
Ipanema	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia consagrado a Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 6 de setembro: Dia de São Zacarias; V - 7 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Ipatinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Itabira	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 9 de outubro: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Itabirito	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Boa Viagem, Padroeira de Itabirito; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição de Nossa Senhora. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Itaguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira da Cidade; IV - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Itajubá	I - 19 de março: Dia de São José Esposo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora, Nossa Senhora da Piedade. -
Itamarandiba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 24 de junho: Dia de guarda consagrado ao Padroeiro São João Batista. -
Itambacuri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 2 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Anjos, Padroeira do Município; V - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis. -
Itamogi	I - 6 de janeiro: Dia dos Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 24 de junho: Aniversário da Cidade; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia e início das festividades das Congadas. -
Itamonte	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Itanhandu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Itanhomi	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de junho: Sagrado Coração de Jesus. -
Itapagipe	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV – 27 de dezembro: Emancipação Política do Município. -
Itapecerica	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município; IV – 20 de novembro: Emancipação Política do Município. -
Itaúna	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município de Itaúna; IV – 15 de agosto: Festa do Rosário; V – 16 de setembro: Emancipação Política do Município de Itaúna. -
Ituiutaba	I – 19 de março: São José; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; V – 16 de setembro: Aniversário de Fundação do Município. -
Itumirim	I – 1º de janeiro: Aniversário da Cidade; II – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 1º de novembro: Dia de Todos os Santos. -
Iturama	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 23 de agosto: Dia de Santa Rosa de Lima. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Jaboticatubas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira; IV - 17 de dezembro: Dia do Município. -
Jacinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Jacuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 19 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Jacutinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário do Município. -
Jaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 27 de abril: Emancipação do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 15 de agosto: Nossa Senhora da Glória. -
Janaúba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de junho: Dia do Sagrado Coração de Jesus; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Januária	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; V - 7 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Jequeri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 26 de julho: Dia do Município; IV - 14 de setembro: Jubileu do Grotá; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Jequitinhonha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro da Cidade. -
João Monlevade	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
João Pinheiro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; IV - 10 de setembro: Aniversário da Cidade; V - 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante. -
Juatuba	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 28 de abril: Dia da Emancipação Política; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Juiz de Fora	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Lagoa da Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 4 de novembro: Dia de São Carlos Borromeu, Padroeiro da Cidade; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Lagoa Santa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Festa da Padroeira; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Lajinha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 22 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 21 de agosto: Dia do Evangélico; V - 21 de outubro: Dia de Nossa Senhora de Nazareth, Padroeira da Cidade. -
Lambari	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Dia da Padroeira; IV - 16 de setembro: Dia do Aniversário da Cidade. -
Lavras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira de Lavras; IV - 13 de outubro: Dia de Santo Eduardo, Comemoração da Criação do Município de Lavras em 1831. -
Leopoldina	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 27 de abril: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -



Lima Duarte	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira de Lima Duarte; IV – 3 de outubro: Aniversário do Município. -
Luz	I – 2 de fevereiro: Festa de Nossa Senhora da Luz, Padroeira do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 7 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município; V – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Machado	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 29 de agosto: Festa de São Benedito; IV – 13 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Malacacheta	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Dia da Padroeira do Município de Malacacheta; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 14 de setembro: Dia da Cidade de Malacacheta. -
Manga	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Manhuaçu	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 10 de agosto: Dia de São Lourenço; IV – 5 de novembro: Aniversário da Cidade. -
Manhumirim	I – 16 de março: Dia do Município de Manhumirim; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 13 de maio: Dia do Sacramentino; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 14 de setembro: Dia do Bom Jesus de Manhumirim, Padroeiro da Cidade. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Mantena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -
Mar de Espanha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 24 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Mariana	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Dia de Mariana e Dia do Estado de Minas Gerais; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Martinho Campos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Mateus Leme	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Matias Barbosa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Matozinhos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 23 de agosto: Elevação de Matozinhos à categoria de Freguesia (Distrito); IV - 14 de setembro: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro do Município; V - 18 de setembro: Primeiro dia subsequente ao encerramento das festividades do Jubileu do Senhor Bom Jesus. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Medina	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Aniversário da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 26 de junho: São João; V – 18 de agosto: Cultura Evangélica. -
Mercês	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: Emancipação Administrativa do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V – 24 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Mercês. -
Mesquita	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Minas Novas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 23 de junho: Festa de Nossa Senhora do Rosário; IV – 2 de outubro: Aniversário de Minas Novas. -
Miradouro	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 17 de dezembro: Emancipação do Município. -
Miraf	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade. -
Montalvânia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de abril: Aniversário do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 27 de novembro: Cristo Rei, Padroeiro da Cidade. -



Monte Alegre de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV – 16 de setembro: Aniversário do Município; V – 4 de outubro: São Francisco das Chagas, Padroeiro do Município. -
Monte Azul	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Dia de São João Batista; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira da Cidade de Monte Azul; V – 4 de outubro: Emancipação Política de Monte Azul. -
Monte Belo	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; IV – 17 de dezembro: Emancipação Política do Município. -
Monte Carmelo	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV – 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia; V – 6 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Monte Santo de Minas	I – 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 26 de junho: Aniversário da Cidade. -
Monte Sião	I – 29 de março: Aniversário do Município de Monte Sião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 27 de novembro: Dia da Padroeira do Município de Monte Sião, Nossa Senhora da Medalha Milagrosa. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Montes Claros	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 3 de julho: Aniversário da Cidade. -
Morada Nova de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 17 de setembro: Aniversário da Cidade; IV – 10 de dezembro: Dia de Nossa Senhora do Loreto, Padroeira da Cidade. -
Muriae	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 29 de junho: Dia de São Paulo, Padroeiro do Município; IV – 6 de setembro: Dia do Município e Dia do Muriaense. -
Mutum	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; IV – 5 de setembro: Dia da Fundação do Município; V – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Muzambinho	I – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 30 de novembro: Aniversário da Cidade. -
Nanuque	I – 2 de janeiro: Aniversário de Emancipação Política de Nanuque; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira do Município. -
Natércia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 20 de julho: Fundação do Município; IV – 25 de novembro: Santa Catarina, Padroeira da Cidade. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]

Número do documento: 23091319110348800009923817223

<https://pjeaprecursal.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110348800009923817223>

Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:03

Num. 9927731204 - Pág. 65



Nepomuceno	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 30 de agosto: Dia da Cidade; V – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Nova Era	I – 19 de março: Dia do Padroeiro, São José – Aniversário da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Nova Lima	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Nova Ponte	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV – 29 de setembro: Consagrado a São Miguel, Padroeiro da Cidade; V – 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Nova Ponte. -
Nova Resende	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 10 de setembro: Dia da Cidade. -
Nova Serrana	I – 1º de janeiro: Dia do Município; II – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Novo Cruzeiro	I – 1º de janeiro: Aniversário da Cidade/Emancipação Política; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município. -



Oliveira	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora de Oliveira, Padroeira do Município; IV – 19 de setembro: Dia da Cidade; V – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Ouro Branco	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV – 12 de dezembro: Aniversário da Emancipação Política de Ouro Branco. -
Ouro Fino	I – 16 de março: Emancipação Política do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 13 de maio: Dia de São Francisco de Paula e Nossa Senhora de Fátima, Padroeiros do Município; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Ouro Preto	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 8 de julho: Dia de Nossa Senhora do Pilar; IV – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Palma	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 24 de maio: Aniversário da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 4 de outubro: Padroeiro da Cidade, São Francisco de Assis; V – 13 de dezembro: Santa Luzia. -
Paracatu	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV – 20 de outubro: Aniversário da Cidade; V – 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante. -



Pará de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira da Cidade; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Paraguaçu	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV – 30 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Paraisópolis	I – 25 de janeiro: Instalação do Município; II – 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Paraopeba	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: Emancipação Política e Administrativa do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município. -
Passa Quatro	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 1º de setembro: Aniversário da Cidade; V – 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -
Passa Tempo	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Glória, Padroeira do Município; V – 30 de agosto: Aniversário da Cidade e Emancipação Política do Município. -



Passos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Passos. -
Patos de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora. -
Patrocínio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de abril: Emancipação Político-Administrativa (Dia do Município); III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira da Cidade. -
Peçanha	I - 7 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro; V - 23 de setembro: Dia do Evangélico. -
Pedra Azul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 24 de junho: São João; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição. -
Pedralva	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 7 de maio: Dia da Emancipação Político-Administrativa; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -



Pedro Leopoldo	I – 27 de janeiro: Aniversário da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V – 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Perdizes	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora d'Abadia; IV – 8 de dezembro: Festa da Padroeira da Cidade; V – 17 de dezembro: Criação e Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Perdões	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: Dia do Município; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 15 de agosto: São Sebastião; V – 14 de setembro: Senhor Bom Jesus dos Perdões, Padroeiro do Município. -
Piranga	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 15 de agosto: Jubileu do Bom Jesus do Bacalhau; IV – 5 de outubro: Aniversário da Cidade; V – 8 de dezembro: Comemoração da Padroeira de Piranga, Nossa Senhora da Conceição. -
Pirapetinga	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV – 17 de dezembro: Aniversário da Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Pirapora	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 1º de junho: Aniversário da Cidade; IV – 8 de junho: Corpus Christi. -



Pitangui	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 9 de junho: Aniversário da Cidade; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Pilar, Padroeira do Município; V – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Piumhi	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 20 de julho: Dia da Cidade; IV – 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Poço Fundo	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 15 de abril: Aniversário da Cidade; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Poços de Caldas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 13 de maio: Dia da Festa de São Benedito; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 6 de novembro: Dia da Fundação da Cidade de Poços de Caldas e de sua Padroeira, Nossa Senhora da Saúde. -
Pompéu	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Ponte Nova	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 30 de outubro: Aniversário do Município. -
Porteirinha	I – 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 26 de julho: Dia de Senhora Sant’Ana. -



Pouso Alegre	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; IV – 19 de outubro: Dia de São Paulo da Cruz, Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade. -
Prados	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 24 de maio: Dia da Instalação do Município de Prados; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V – 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira da Cidade de Prados. -
Prata	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município. -
Pratápolis	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 14 de setembro: Dia do Município; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Presidente Olegário	I – 1º de janeiro: Instalação do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia. -
Raul Soares	I – 20 de janeiro: Dia do Padroeiro São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 19 de setembro: Aniversário da Cidade. -



Resende Costa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 1º de setembro: Dia de Nossa Senhora da Penha de França, Padroeira do Município. -
Resplendor	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; III - 26 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV - 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Ribeirão das Neves	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 5 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Neves; IV - 12 de dezembro: Dia da Emancipação Política do Município. -
Rio Casca	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Rio Novo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de setembro: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição, Padroeira do Município. -
Rio Paranaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 7 de setembro: Aniversário de Emancipação Política do Município; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis, Padroeiro de Rio Paranaíba; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -



Rio Pardo de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de julho: Aniversário da Cidade; V - 8 de dezembro: Festa da Padroeira da Cidade, Imaculada Conceição. -
Rio Piracicaba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 3 de maio: Bom Jesus; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 29 de setembro: Dia de Miguel Arcanjo, Padroeiro da Cidade. -
Rio Pomba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 9 de abril: Dia da Lola; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; V - 25 de agosto: Dia da Emancipação Política do Município. -
Rio Preto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 14 de julho: Dia de Nosso Senhor dos Passos, Padroeiro da Cidade; IV - 21 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Rio Vermelho	I - 31 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia da Padroeira Nossa Senhora da Pena; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Sabará	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 17 de julho: Dia Consagrado a Santa Maria Madalena e ao Santo Aleixo e data de Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Assunção. -



Sabinópolis	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: Corpus Christi; V – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Sacramento	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio do Santíssimo Sacramento, Padroeira do Município; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia; V – 24 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Salinas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV – 24 de junho: Dia de São João Batista; V – 4 de outubro: Emancipação Política da Cidade. -
Santa Bárbara	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV – 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Aniversário da Cidade. -
Santa Luzia	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: Corpus Christi; III – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV – 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia, Padroeira da Cidade. -
Santa Maria do Suaçuí	I – 16 de março: Emancipação Política do Município de Santa Maria do Suaçuí; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: Corpus Christi; IV – 15 de agosto: Dia da Padroeira, Santa Maria Eterna; V – 21 de setembro: Aniversário de morte do Cônego Lafaiete da Costa Coelho. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Santa Rita de Caldas	I - 19 de fevereiro: Dia da Comarca; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira do Município, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V - 3 de outubro: data em que se comemora a homenagem ao Servo de Deus "Alderigi Maria Torriani". -
Santa Rita do Sapucaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 24 de maio: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Santa Vitória	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Padroeira do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -
Santo Antônio do Monte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de novembro: Emancipação do Município. -
Santos Dumont	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 27 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro do Município. -
São Domingos do Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 4 de agosto: Dia de São Domingos de Gusmão, Padroeiro de São Domingos do Prata; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Livramento. -

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



São Francisco	I – 19 de março: Dia de São José; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 5 de novembro: Elevação de São Francisco à categoria de Cidade; V – 8 de dezembro: Dia da Conceição Imaculada de Maria. -
São Gonçalo do Sapucaí	I – 10 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 30 de maio: Terça-feira da Festa do Rosário – Aniversário da Cidade; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
São Gotardo	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia e Assunção de Nossa Senhora; V – 30 de setembro: Aniversário da Cidade. -
São João da Ponte	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV – 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
São João del-Rei	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 14 de junho: Dia de Nhá Chica; IV – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V – 8 de dezembro: Aniversário de Fundação da Cidade de São João del-Rei. -
São João do Paraíso	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 24 de junho: Dia do Padroeiro do Município; IV – 29 de junho: Dia de São Pedro. -



São João Evangelista	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 1º de junho: Emancipação Política do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 15 de agosto: Dia da Paróquia de São João Evangelista; V – 27 de dezembro: Dia do Padroeiro. -
São João Nepomuceno	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro do Município; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
São Lourenço	I – 1º de abril: Emancipação Política do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 10 de agosto: Dia do Padroeiro da Cidade. -
São Romão	I – 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião; II – 2 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade. -
São Roque de Minas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV – 16 de agosto: Dia de São Roque, Padroeiro do Município; V – 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
São Sebastião do Paraíso	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV – 25 de outubro: Aniversário de Fundação do Município. -



Senador Firmino	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 15 de agosto: Encerramento das comemorações do Jubileu de Nossa Senhora da Conceição; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; V – 17 de dezembro: Emancipação Política da Cidade. -
Serro	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 3 de julho: Nossa Senhora do Rosário; IV – 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município. -
Sete Lagoas	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade; IV – 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Silvianópolis	I – 7 de abril: Paixão de Cristo; II – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III – 26 de junho: Festa do Rosário; IV – 26 de julho: Dia de Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira do Município; V – 30 de agosto: Aniversário do Município. -
Taiobeiras	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 7 de abril: Paixão de Cristo; III – 22 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV – 24 de junho: Dia de São João Batista; V – 12 de dezembro: Emancipação Política de Taiobeiras. -
Tarumirim	I – 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II – 31 de janeiro: Dia da Emancipação Municipal, Aniversário da Cidade; III – 7 de abril: Paixão de Cristo; IV – 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V – 14 de setembro: Jubileu de Nosso Senhor Bom Jesus em Dom Carloto. -



Teixeiras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 14 de setembro: Jubileu do Senhor Bom Jesus; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Teófilo Otoni	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 29 de junho: Dia de São Pedro e São Paulo; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Timóteo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora. -
Tiros	I - 10 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 13 de junho: Dia do Padroeiro Santo Antônio. -
Tombos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 21 de maio: Data de Criação do Distrito de Tombos; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -
Três Corações	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 23 de setembro: Dia do Município. -
Três Marias	I - 1º de março: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 29 de maio: Dia de Nossa Senhora Mãe da Igreja; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>. -



Três Pontas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 3 de julho: Dia do Município; IV - 23 de setembro: Aniversário da Morte do Venerável Padre Victor. -
Tupaciguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Padroeira da Cidade. -
Turmalina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade. -
Ubá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 3 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 19 de setembro: Dia de São Januário; V - 7 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Uberaba	I - 2 de março: Dia de Uberaba; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Uberlândia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 31 de agosto: São Raimundo e Aniversário da Cidade. -
Unaí	I - 15 de janeiro: Dia do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio do Boqueirão; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira do Município. -



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Varginha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 7 de outubro: Aniversário de Varginha; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Várzea da Palma	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Várzea da Palma, Imaculada Conceição. -
Vazante	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; III - 3 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V - 12 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Vespasiano	I - 11 de fevereiro: Nossa Senhora de Lourdes, Padroeira da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Viçosa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 30 de setembro: Dia da Cidade.
Virginópolis	I - 9 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira do Município; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>.
Visconde do Rio Branco	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 28 de setembro: Aniversário da Cidade.

(Nova redação dada pela [Portaria Conjunta da Presidência nº 1470/2023](#))

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



ANEXO ÚNICO

(a que se refere o art. 3º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.465, de 20 de abril de 2023)

Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Abaeté	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Santo Antônio das Tabocas; IV - 10 de julho: Nossa Senhora do Rosário, São Benedito e Santa Efigênia; V - 5 de novembro: Aniversário da Cidade. -
Abre Campo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 27 de julho: Dia do Município. -
Açucena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira do Município. -
Águas Formosas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de julho: Dia de São Boaventura, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Aimorés	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 18 de setembro: Emancipação Política do Município; V - 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Aiuruoca	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia da Senhora Santana de Guapiara; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Aiuruoca, Nossa Senhora da Conceição.

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Além Paraíba	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 28 de setembro: Emancipação Política do Município. -
Alfenas	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Almenara	I - 16 de janeiro: Emancipação Político-Administrativa; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro do Município. -
Alpinópolis	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Dia da Cidade; V - 28 de dezembro: Dia de São Benedito. -
Alto Rio Doce	I - 19 de março: Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de agosto: Emancipação Municipal; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Alvinópolis	I - 5 de fevereiro: Dia da Emancipação do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 7 de outubro: Dia da Padroeira Nossa Senhora do Rosário. -
Andradas	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 22 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Andrelândia	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 20 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Porto. -
Araçuaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 21 de setembro: Dia de São Mateus. -
Araguari	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus da Cana Verde, Padroeiro da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia; V - 28 de agosto: Dia da Cidade. -
Araxá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de agosto: Festa de São Domingos; IV - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora D'Abadia; V - 19 de dezembro: Dia do Município. -
Arcos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira de Arcos; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Areão	I - 20 de janeiro: Padroeiro do Município "São Sebastião"; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 10 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município de Areão. -
Arinos	I - 1º de março: Aniversário de Arinos; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 14 de maio: Dia do Evangélico; IV - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Baependi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de maio: Aniversário de Emancipação Política do Município de Baependi (Dia da Cidade); III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 14 de junho: Aniversário de Morte de Nhá Chica; V - 8 de setembro: Dia da Padroeira do Município de Baependi, Nossa Senhora do Montserrat. -
Bambuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 10 de julho: Dia da Cidade; IV - 26 de julho: Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; V - 27 de novembro: Nossa Senhora das Graças. -
Barão de Cocais	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Festa de São João Batista; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Barbacena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 14 de agosto: Aniversário do Município; IV - 15 de setembro: Dia da Padroeira da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -
Barroso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Senhora Sant'Ana, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Belo Vale	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião e de São Gonçalo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; V - 17 de dezembro: Dia do Município de Belo Vale, Aniversário da Cidade. -
Betim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia da Padroeira de Betim. -
Bicas	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças da Água Santa. -
Boa Esperança	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; IV - 15 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Bocaiúva	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 10 de julho: segunda-feira seguinte à Festa do Senhor do Bonfim; IV - 14 de julho: Dia do Município de Bocaiúva. -
Bom Despacho	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 21 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Bom Sucesso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Bom Sucesso, Padroeira do Município; IV - 8 de dezembro: Dia consagrado a Nossa Senhora da Conceição. -
Bonfim	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 15 de agosto: Festa do Senhor do Bonfim, Padroeiro da Cidade; V - 7 de outubro: Aniversário da Cidade.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Bonfinópolis de Minas	I - 1º de março: Emancipação Político-Administrativa; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 6 de agosto: Dia de Nosso Senhor do Bonfim, Padroeiro do Município; V - 31 de outubro: Comemorações Evangélicas (Dia do Evangélico). -
Borda da Mata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Botelhos	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de agosto: Emancipação Política do Município. -
Brasília de Minas	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 26 de julho: Dia de Sant'Ana. -
Brazópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 7 de agosto: Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário de Brazópolis; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Brumadinho	I - 20 de janeiro: Festa de São Sebastião, Padroeiro de Brumadinho; II - 25 de janeiro: Data da tragédia ocorrida devido ao rompimento da Barragem da Mina de Córrego do Feijão; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 24 de setembro: Festa de Nossa Senhora das Mercês; V - 8 de dezembro: Festa de Imaculada Conceição. -
Bueno Brandão	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 13 de maio: Festa em louvor a São Benedito e São Sebastião; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 6 de agosto: Dia de Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa de Bueno Brandão. -
Buenópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Dia do Município. -
Buritiz	I - 1º de março: Aniversário do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Pena, Padroeira do Município; V - 30 de novembro: Dia dos Evangélicos. -
Cabo Verde	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Padroeira da Cidade; IV - 30 de outubro: Emancipação do Município; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Cachoeira de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade. -
Caeté	I - 14 de fevereiro: Dia da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Caldas	I - 27 de março: Aniversário de Caldas; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio. -



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Camanducaia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 20 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Camanducaia, Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Cambuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 16 de julho: Padroeira Nossa Senhora do Carmo. -
Cambuquira	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 12 de maio: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 8 de dezembro: Dia da Assunção de Nossa Senhora Aparecida. -
Campanha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Consagrado a Santo Antônio; IV - 23 de setembro: Consagrado ao Beato Padre Victor; V - 2 de outubro: Dia da Fundação do Município. -
Campestre	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 30 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Campina Verde	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Campo Belo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus;





Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 28 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Campos Altos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 23 de setembro: Dia do Município; IV - 1º de outubro: Dia de Santa Terezinha do Menino Jesus, Padroeira do Município. -
Campos Gerais	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Nossa Senhora do Carmo, Padroeira; IV - 16 de setembro: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Canápolis	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV - 14 de julho: Dia do Aniversário da Cidade; V - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia. -
Candeias	I - 2 de fevereiro: Dia da Padroeira do Município, Nossa Senhora das Candeias; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Capelinha	I - 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora da Graça; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Capinópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 29 de junho: Dia de São Pedro, Padroeiro da Cidade; V - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora da Medalha Milagrosa. -
Carandaí	

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 27 de abril: Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 26 de julho: Padroeira da Cidade; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição. -
Carangola	I - 7 de janeiro: Dia do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -
Caratinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia do Município. -
Carlos Chagas	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Aniversário de Emancipação Política do Município. -
Carmo da Mata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Carmo de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; IV - 16 de setembro: Dia da Criação do Município. -
Carmo do Cajuru	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 14 de setembro: Jubileu de Bom Jesus de Angicos; V - 27 de dezembro: Emancipação Política do Município.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Carmo do Paranaíba	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira da Cidade; V - 4 de outubro: Emancipação Política do Município. -
Carmo do Rio Claro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Aflitos; V - 5 de novembro: Dia da Cidade. -
Carmópolis de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 27 de dezembro: Dia do Aniversário do Município. -
Cássia	I - 3 de janeiro: Dia do Padre Donizetti Tavares de Lima; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira da Cidade, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Cataguases	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Caxambu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Remédios, Padroeira do Município; IV - 16 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Cláudio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município. -
Conceição das Alagoas	I - 6 de abril: Quinta-feira Santa; II - 7 de abril: Sexta-feira Santa e Paixão de Cristo; III - 29 de junho: Dia de São Pedro; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Conceição. -
Conceição do Mato Dentro	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 24 de junho: Jubileu do Senhor Bom Jesus de Matozinhos; IV - 8 de dezembro: Dia da Padroeira e Dia do Município. -
Conceição do Rio Verde	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de agosto: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Congonhas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Conquista	I - 11 de fevereiro: Festividade de Nossa Senhora de Lourdes; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 6 de agosto: Festa Religiosa do Senhor Bom Jesus da Lapa; V - 30 de agosto: Dia do Município. -
Conselheiro Lafaiete	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de junho: Consagração ao Sagrado Coração de Jesus; IV - 8 de dezembro: Festa da Padroeira Imaculada Conceição. -
Conselheiro Pena	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 31 de outubro: Dia da Comunidade Evangélica. -
Contagem	I - 31 de março: Jubileu de Nossa Senhora das Dores; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Coração de Jesus	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 1º de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Corinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 20 de julho: Instalação do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Coromandel	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia. -
Coronel Fabriciano	I - 20 de janeiro: Dia do Aniversário da Cidade e do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Cristina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Cruzília	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 14 de setembro: Exaltação da Santa Cruz; V - 27 de dezembro: Dia da Emancipação Político-Administrativa do Município de Cruzília. -
Curvelo	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Diamantina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Divino	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 29 de junho: São Pedro; IV - 28 de outubro: Dia da Reforma Protestante; V - 17 de dezembro: Dia do Município. -
Divinópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: São Firmino; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Dores do Indaiá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 14 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores; V - 8 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa. -
Elói Mendes	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 30 de agosto: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Entre Rios de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora e Dia de Nossa Senhora das Brotas, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Ervália	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de junho: Emancipação Política do Município. -
Esmeraldas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Quitéria, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 16 de setembro: Emancipação Política do Município. -
Espera Feliz	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Espinosa	I - 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 9 de março: Aniversário de Emancipação Política de Espinosa; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 24 de junho: Data consagrada aos tradicionais festejos de São João; V - 8 de dezembro: Data consagrada a Nossa Senhora da Conceição. -
Estrela do Sul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Nossa Senhora Mãe dos Homens; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Homenagem a Nossa Senhora da Abadia; V - 19 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Eugenópolis	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 3 de maio: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Extrema	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 16 de setembro: Aniversário da Cidade. -



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Ferros	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia da Padroeira Sant'Ana; IV - 23 de setembro: Emancipação Política; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Formiga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 6 de junho: Emancipação Político-Administrativa do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora. -
Francisco Sá	I - 10 de janeiro: Dia de São Gonçalo, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 8 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Frutal	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 4 de outubro: Emancipação Política do Município. -
Galiléia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV - 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Governador Valadares	I - 30 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade. -
Grão-Mogol	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; V - 31 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Guanhães	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 29 de setembro: Dia do Padroeiro do Município; IV - 25 de outubro: Dia do Município. -
Guapé	I - 3 de fevereiro: Dia da Cidade de Guapé; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 4 de outubro: Dia de São Francisco, Padroeiro da Cidade. -
Guaranésia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de setembro: Emancipação Política do Município; IV - 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Padroeira do Município. -
Guarani	I - 25 de março: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Guaxupé	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário de Guaxupé; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de setembro: Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município. -
Ibiá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; IV - 19 de outubro: Dia de São Pedro de Alcântara. -
Ibiraci	I - 6 de abril: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município. -
Ibirité	I - 1º de março: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 27 de novembro: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira do Município. -
Igarapé	I - 1º de março: Emancipação Política de Igarapé; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Santo Antônio Padroeiro. -
Iguatama	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Abadia, Padroeira da Cidade; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco. -
Inhapim	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro de Inhapim; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Inhapim. -
Ipanema	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia consagrado a Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 6 de setembro: Dia de São Zacarias; V - 7 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Ipatinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Itabira	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 9 de outubro: Aniversário da Cidade; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Itabirito	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Boa Viagem, Padroeira de Itabirito; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição de Nossa Senhora. -
Itaguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira da Cidade; IV - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Itajubá	I - 19 de março: Dia de São José Esposo; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora, Nossa Senhora da Piedade. -
Itamarandiba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de guarda consagrado ao Padroeiro São João Batista. -
Itambacuri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de abril: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 2 de agosto: Dia de Nossa Senhora dos Anjos, Padroeira do Município; V - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis. -
Itamogi	I - 6 de janeiro: Dia dos Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 24 de junho: Aniversário da Cidade; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia e início das festividades das Congadas. -
Itamonte	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Itanhandu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira. -
Itanhomi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de junho: Sagrado Coração de Jesus. -
Itapagipe	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 27 de dezembro: Emancipação Política do Município. -
Itapecerica	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município; IV - 20 de novembro: Emancipação Política do Município. -
Itaúna	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município de Itaúna; IV - 15 de agosto: Festa do Rosário; V - 16 de setembro: Emancipação Política do Município de Itaúna. -
Ituiutaba	I - 19 de março: São José; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; V - 16 de setembro: Aniversário de Fundação do Município. -
Itumirim	I - 1º de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 1º de novembro: Dia de Todos os Santos. -
Iturama	

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 23 de agosto: Dia de Santa Rosa de Lima. -
Jaboticatubas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira; IV - 17 de dezembro: Dia do Município. -
Jacinto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Jacuí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 19 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Jacutinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de setembro: Aniversário do Município. -
Jaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 27 de abril: Emancipação do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 15 de agosto: Nossa Senhora da Glória. -
Janaúba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de junho: Dia do Sagrado Coração de Jesus; IV - 24 de junho: Dia de São João; V - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Januária	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira do Município; V - 7 de outubro: Dia do Aniversário de Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Jequeri	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia do Município; IV - 14 de setembro: Jubileu do Grotá; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Imaculada Conceição. -
Jequitinhonha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro da Cidade. -
João Monlevade	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
João Pinheiro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora de Santana; IV - 10 de setembro: Aniversário da Cidade; V - 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante. -
Juatuba	I - 20 de Janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 28 de abril: Dia da Emancipação Política; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Juiz de Fora	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, padroeiro do Município. -
Lagoa da Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 4 de novembro: Dia de São Carlos Borromeu, Padroeiro da Cidade; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Lagoa Santa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Festa da Padroeira; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Lajinha	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 22 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 21 de agosto: Dia do Evangélico; V - 21 de outubro: Dia de Nossa Senhora de Nazareth, Padroeira da Cidade. -
Lambari	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia da Padroeira; IV - 16 de setembro: Dia do Aniversário da Cidade. -
Lavras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira de Lavras; IV - 13 de outubro: Dia de Santo Eduardo, Comemoração da Criação do Município de Lavras em 1831. -
Leopoldina	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 27 de abril: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Lima Duarte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Dores, Padroeira de Lima Duarte; IV - 3 de outubro: Aniversário do Município. -



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
Luz	I - 2 de fevereiro: Festa de Nossa Senhora da Luz, Padroeira do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 7 de setembro: Emancipação Político-Administrativa do Município; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Machado	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 29 de agosto: Festa de São Benedito; IV - 13 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Malacacheta	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia da Padroeira do Município de Malacacheta; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 14 de setembro: Dia da Cidade de Malacacheta. -
Manga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi. -
Manhuaçu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 10 de agosto: Dia de São Lourenço; IV - 5 de novembro: Aniversário da Cidade. -
Manhumirim	I - 16 de março: Dia do Município de Manhumirim; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia do Sacramentino; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 14 de setembro: Dia do Bom Jesus de Manhumirim, Padroeiro da Cidade. -
Mantena	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -
Mar de Espanha	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Mariana	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Dia de Mariana e Dia do Estado de Minas Gerais; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Martinho Campos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição; V - 17 de dezembro: Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Mateus Leme	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Matias Barbosa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Matozinhos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 23 de agosto: Elevação de Matozinhos à categoria de Freguesia (Distrito); IV - 14 de setembro: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro do Município; V - 18 de setembro: Primeiro dia subsequente ao encerramento das festividades do Jubileu do Senhor Bom Jesus. -
Medina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 26 de junho: São João; V - 18 de agosto: Cultura Evangélica.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Mercês	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Administrativa do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 24 de setembro: Dia de Nossa Senhora das Mercês. -
Mesquita	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Minas Novas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 23 de junho: Festa de Nossa Senhora do Rosário; IV - 2 de outubro: Aniversário de Minas Novas. -
Miradouro	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de dezembro: Emancipação do Município. -
Miraí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade. -
Montalvânia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de abril: Aniversário do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 27 de novembro: Cristo Rei, Padroeiro da Cidade. -
Monte Alegre de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 16 de setembro: Aniversário do Município; V - 4 de outubro: São Francisco das Chagas, Padroeiro do Município. -
Monte Azul	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 24 de junho: Dia de São João Batista; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Graças, Padroeira da Cidade de Monte Azul; V - 4 de outubro: Emancipação Política de Monte Azul. -
Monte Belo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; IV - 17 de dezembro: Emancipação Política do Município. -
Monte Carmelo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia; V - 6 de outubro: Aniversário da Cidade. -
Monte Santo de Minas	I - 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 26 de junho: Aniversário da Cidade. -
Monte Sião	I - 29 de março: Aniversário do Município de Monte Sião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; IV - 27 de novembro: Dia da Padroeira do Município de Monte Sião, Nossa Senhora da Medalha Milagrosa. -
Montes Claros	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 3 de julho: Aniversário da Cidade. -
Morada Nova de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: <i>Corpus Christi</i>; III - 17 de setembro: Aniversário da Cidade; IV - 10 de dezembro: Dia de Nossa Senhora do Loreto, Padroeira da Cidade.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Muriaé	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 29 de junho: Dia de São Paulo, Padroeiro do Município; IV - 6 de setembro: Dia do Município e Dia do Muriaense. -
Mutum	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; IV - 5 de setembro: Dia da Fundação do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição. -
Muzambinho	I - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de novembro: Aniversário da Cidade. -
Nanuque	I - 2 de janeiro: Aniversário de Emancipação Política de Nanuque; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira do Município. -
Natércia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 20 de julho: Fundação do Município; IV - 25 de novembro: Santa Catarina, Padroeira da Cidade. -
Nepomuceno	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de agosto: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Nova Era	I - 19 de março: Dia do Padroeiro, São José - Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Nova Lima	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Nova Ponte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 29 de setembro: Consagrado a São Miguel, Padroeiro da Cidade; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade de Nova Ponte. -
Nova Resende	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita, Padroeira da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 10 de setembro: Dia da Cidade. -
Nova Serrana	I - 1º de janeiro: Dia do Município; II - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Novo Cruzeiro	I - 1º de janeiro: Aniversário da Cidade/Emancipação Política; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 11 de julho: Dia de São Bento, Padroeiro do Município. -
Oliveira	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora de Oliveira, Padroeira do Município; IV - 19 de setembro: Dia da Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Ouro Branco	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 12 de dezembro: Aniversário da Emancipação Política de Ouro Branco. -
Ouro Fino	I - 16 de março: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia de São Francisco de Paula e Nossa Senhora de Fátima, Padroeiros do Município; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Ouro Preto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de julho: Dia de Nossa Senhora do Pilar; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Palma	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 4 de outubro: Padroeiro da Cidade, São Francisco de Assis; V - 13 de dezembro: Santa Luzia. -
Paracatu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 20 de outubro: Aniversário da Cidade; V - 31 de outubro: Dia da Reforma Protestante. -
Pará de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade, Padroeira da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Paraguaçu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município; IV - 30 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Paraisópolis	I - 25 de janeiro: Instalação do Município;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 19 de março: Dia de São José, Padroeiro do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Paraopeba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política e Administrativa do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 16 de julho: Dia consagrado a Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município. -
Passa Quatro	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 1º de setembro: Aniversário da Cidade; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -
Passa Tempo	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Glória, Padroeira do Município; V - 30 de agosto: Aniversário da Cidade e Emancipação Política do Município. -
Passos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de maio: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus dos Passos. -
Patos de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora. -
Patrocínio	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 14 de abril: Emancipação Político-Administrativa (Dia do Município); III - 8 de junho: Corpus Christi;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 15 de agosto: Dia de Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de setembro: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira da Cidade. -
Peçanha	I - 7 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro; V - 23 de setembro: Dia do Evangélico. -
Pedra Azul	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 24 de junho: São João; V - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição. -
Pedralva	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 7 de maio: Dia da Emancipação Político-Administrativa; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Pedro Leopoldo	I - 27 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Imaculada Conceição. -
Perdizes	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora d'Abadia; IV - 8 de dezembro: Festa da Padroeira da Cidade; V - 17 de dezembro: Criação e Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Perdões	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: São Sebastião; V - 14 de setembro: Senhor Bom Jesus dos Perdões, Padroeiro do



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	Município: -
Piranga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Jubileu do Bom Jesus do Bacalhau; IV - 5 de outubro: Aniversário da Cidade; V - 8 de dezembro: Comemoração da Padroeira de Piranga, Nossa Senhora da Conceição. -
Pirapetinga	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de julho: Dia de Sant'Ana, Padroeira do Município; IV - 17 de dezembro: Aniversário da Emancipação Político-Administrativa do Município. -
Pirapora	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 1º de junho: Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Pitangui	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 9 de junho: Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Pilar, Padroeira do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Piumhi	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 20 de julho: Dia da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Poço Fundo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 15 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Poços de Caldas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 13 de maio: Dia da Festa de São Benedito; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 6 de novembro: Dia da Fundação da Cidade de Poços de Caldas e de sua Padroeira, Nossa Senhora da Saúde. -
Pompéu	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Ponte Nova	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de outubro: Aniversário do Município. -
Porteirinha	I - 6 de janeiro: Dia de Santos Reis; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 26 de julho: Dia de Senhora Sant'Ana. -
Pouso Alegre	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 6 de agosto: Dia do Senhor Bom Jesus, Padroeiro da Cidade; IV - 19 de outubro: Dia de São Paulo da Cruz, Aniversário da Emancipação Política e Administrativa da Cidade. -
Prados	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 24 de maio: Dia da Instalação do Município de Prados; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição, Padroeira da Cidade de Prados. -
Prata	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 16 de julho: Dia de Nossa Senhora do Carmo, Padroeira do Município. -
Pratápolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;

Cód. 10.10.800-9 [versão de 21/08/2014]



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 14 de setembro: Dia do Município; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Presidente Olegário	I - 1º de janeiro: Instalação do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 15 de agosto: Festa de Nossa Senhora da Abadia. -
Raul Soares	I - 20 de janeiro: Dia do Padroeiro São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 19 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Resende Costa	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 1º de setembro: Dia de Nossa Senhora da Penha de França, Padroeira do Município. -
Resplendor	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; III - 26 de julho: Dia da Padroeira da Cidade; IV - 31 de outubro: Dia do Evangélico. -
Ribeirão das Neves	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 5 de agosto: Dia de Nossa Senhora das Neves; IV - 12 de dezembro: Dia da Emancipação Política do Município. -
Rio Casca	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Dia do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Rio Novo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de setembro: Emancipação Política do Município; IV - 8 de dezembro: Imaculada Conceição, Padroeira do Município.



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	-
Rio Paranaíba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 7 de setembro: Aniversário de Emancipação Política do Município; IV - 4 de outubro: Dia de São Francisco de Assis, Padroeiro de Rio Paranaíba; V - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia. -
Rio Pardo de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de São João; IV - 15 de julho: Aniversário da Cidade; V - 8 de dezembro: Festa da Padroeira da Cidade, Imaculada Conceição. -
Rio Piracicaba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 3 de maio: Bom Jesus; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 29 de setembro: Dia de Miguel Arcanjo, Padroeiro da Cidade. -
Rio Pomba	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 9 de abril: Dia da Lola; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 17 de junho: Dia de São Manoel, Padroeiro do Município; V - 25 de agosto: Dia da Emancipação Política do Município. -
Rio Preto	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 14 de julho: Dia de Nosso Senhor dos Passos, Padroeiro da Cidade; IV - 21 de setembro: Aniversário da Cidade. -
Rio Vermelho	I - 31 de janeiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Padroeira Nossa Senhora da Pena; V - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Sabará	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 17 de julho: Dia Consagrado a Santa Maria Madalena e ao Santo Aleixo e data de Aniversário da Cidade; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora da Assunção. -
Sabinópolis	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 24 de fevereiro: Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Sacramento	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio do Santíssimo Sacramento, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora d'Abadia; V - 24 de agosto: Aniversário da Cidade. -
Salinas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 4 de outubro: Emancipação Política da Cidade. -
Santa Bárbara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 4 de dezembro: Dia de Santa Bárbara, Aniversário da Cidade. -
Santa Luzia	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 13 de dezembro: Dia de Santa Luzia, Padroeira da Cidade. -
Santa Maria do Suaçuí	I - 16 de março: Emancipação Política do Município de Santa Maria do Suaçuí; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Padroeira, Santa Maria Eterna;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	V - 21 de setembro: Aniversário de morte do Cônego Lafaiete da Costa Coelho. -
Santa Rita de Caldas	I - 19 de fevereiro: Dia da Comarca; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 22 de maio: Dia da Padroeira do Município, Santa Rita de Cássia; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 3 de outubro: data em que se comemora a homenagem ao Servo de Deus "Alderigi Maria Torriani". -
Santa Rita do Sapucaí	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 24 de maio: Emancipação Político-Administrativa do Município; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Santa Vitória	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 31 de maio: Aniversário do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Padroeira do Município; V - 8 de dezembro: Dia de Imaculada Conceição. -
Santo Antônio do Monte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro do Município; IV - 16 de novembro: Emancipação do Município. -
Santos Dumont	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 27 de julho: Emancipação Política do Município; IV - 29 de setembro: Dia de São Miguel, Padroeiro do Município. -
São Domingos do Prata	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 4 de agosto: Dia de São Domingos de Gusmão, Padroeiro de São Domingos do Prata; IV - 15 de agosto: Dia de Nossa Senhora do Livramento. -
São Francisco	



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	I - 19 de março: Dia de São José; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 5 de novembro: Elevação de São Francisco à categoria de Cidade; V - 8 de dezembro: Dia da Conceição Imaculada de Maria. -
São Gonçalo do Sapucaí	I - 10 de janeiro: Dia do Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 30 de maio: Terça-feira da Festa do Rosário - Aniversário da Cidade; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
São Gotardo	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia e Assunção de Nossa Senhora; V - 30 de setembro: Aniversário da Cidade. -
São João da Ponte	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia de São João Batista, Padroeiro da Cidade; IV - 31 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
São João del-Rei	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 14 de junho: Dia de Nhá Chica; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; V - 8 de dezembro: Aniversário de Fundação da Cidade de São João del-Rei. -
São João do Paraíso	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 24 de junho: Dia do Padroeiro do Município; IV - 29 de junho: Dia de São Pedro. -
São João Evangelista	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Emancipação Política do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 15 de agosto: Dia da Paróquia de São João Evangelista; V - 27 de dezembro: Dia do Padroeiro. -
São João Nepomuceno	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 16 de maio: Dia de São João Nepomuceno, Padroeiro do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
São Lourenço	I - 1º de abril: Emancipação Política do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 10 de agosto: Dia do Padroeiro da Cidade. -
São Romão	I - 20 de janeiro: Dia consagrado a São Sebastião; II - 2 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade. -
São Roque de Minas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora; IV - 16 de agosto: Dia de São Roque, Padroeiro do Município; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
São Sebastião do Paraíso	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 25 de outubro: Aniversário de Fundação do Município. -
Senador Firmino	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Encerramento das comemorações do Jubileu de Nossa Senhora da Conceição; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade; V - 17 de dezembro: Emancipação Política da Cidade. -
Serre	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 3 de julho: Nossa Senhora do Rosário; IV - 8 de dezembro: Nossa Senhora da Conceição, Padroeira do Município. -
Sete Lagoas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia do Padroeiro da Cidade; IV - 8 de dezembro: Dia da Imaculada Conceição. -
Silvianópolis	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 26 de junho: Festa do Rosário; IV - 26 de julho: Dia de Nossa Senhora Sant'Ana, Padroeira do Município; V - 30 de agosto: Aniversário do Município. -
Taiobeiras	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 13 de maio: Dia de Nossa Senhora de Fátima; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 12 de dezembro: Emancipação Política de Taiobeiras. -
Tarumirim	I - 20 de janeiro: Dia de São Sebastião, Padroeiro da Cidade; II - 31 de janeiro: Dia da Emancipação Municipal, Aniversário da Cidade; III - 7 de abril: Paixão de Cristo; IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 14 de setembro: Jubileu de Nosso Senhor Bom Jesus em Dom Carlotto. -
Teixeiras	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio, Padroeiro da Cidade; IV - 14 de setembro: Jubileu do Senhor Bom Jesus; V - 17 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Teófilo Otoni	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 29 de junho: Dia de São Pedro e São Paulo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira da Cidade. -
Timóteo	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 29 de abril: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Assunção de Nossa Senhora. -
Tiros	I - 10 de fevereiro: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia do Padroeiro Santo Antônio. -
Tombos	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 21 de maio: Data de Criação do Distrito de Tombos; III - 8 de junho: Corpus Christi. -
Três Corações	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 23 de setembro: Dia do Município. -
Três Marias	I - 1º de março: Aniversário da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 29 de maio: Dia de Nossa Senhora Mãe da Igreja; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Três Pontas	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 3 de julho: Dia do Município; IV - 23 de setembro: Aniversário da Morte do Venerável Padre Victor. -
Tupaciguara	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 1º de junho: Aniversário da Cidade; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Padroeira da Cidade. -
Turmalina	I - 7 de abril: Paixão de Cristo;



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de setembro: Dia de Nossa Senhora da Piedade. -
Ubá	I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 3 de julho: Aniversário da Cidade; IV - 19 de setembro: Dia de São Januário; V - 7 de outubro: Dia de Nossa Senhora do Rosário. -
Uberaba	I - 2 de março: Dia de Uberaba; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 15 de agosto: Dia da Assunção de Nossa Senhora. -
Uberlândia	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 15 de agosto: Nossa Senhora da Abadia; IV - 31 de agosto: São Raimundo e Aniversário da Cidade. -
Unaí	- I - 15 de janeiro: Dia do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 13 de junho: Dia de Santo Antônio do Boqueirão; V - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora Imaculada Conceição, Padroeira do Município. -
Varginha	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 7 de outubro: Aniversário de Varginha; IV - 8 de dezembro: Dia de Nossa Senhora da Conceição. -
Várzea da Palma	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 8 de dezembro: Dia da Padroeira de Várzea da Palma, Imaculada Conceição. -
Vazante	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 2 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; III - 3 de maio: Festa da Padroeira Nossa Senhora da Lapa; -



Feriados municipais das Comarcas do Estado de Minas Gerais - Ano 2023	
Comarca	Feriados municipais
	IV - 8 de junho: Corpus Christi; V - 12 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Vespasiano	- I - 11 de fevereiro: Nossa Senhora de Lourdes, Padroeira da Cidade; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 27 de dezembro: Aniversário da Cidade. -
Viçosa	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 22 de maio: Dia de Santa Rita de Cássia, Padroeira do Município; III - 8 de junho: Corpus Christi; IV - 30 de setembro: Dia da Cidade. -
Virginópolis	- I - 9 de março: Emancipação Político-Administrativa do Município; II - 7 de abril: Paixão de Cristo; III - 31 de maio: Dia de Nossa Senhora do Patrocínio, Padroeira do Município; IV - 8 de junho: Corpus Christi. -
Visconde do Rio Branco	- I - 7 de abril: Paixão de Cristo; II - 8 de junho: Corpus Christi; III - 13 de junho: Dia de Santo Antônio; IV - 24 de junho: Dia de São João Batista; V - 28 de setembro: Aniversário da Cidade. -





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
VARA DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
Rua da Glória, 459, 4º Andar - Liberdade
CEP: 01501-001 - São Paulo - SP
Telefone: 2838-4909 - E-mail: spfiscestad@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **1000728-16.2022.8.26.0014**
Classe - Assunto: **Embargos à Execução Fiscal - Valor da Execução / Cálculo / Atualização**
Embargante: **Gol - Linhas Aéreas S/A**
Embargado: **PROCON - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Ana Maria Brugin**

Vistos.

GOL LINHAS AÉREAS S.A., opôs embargos à execução fiscal que lhe move a **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO – PROCON**, alegando em síntese, cerceamento de defesa na esfera administrativa, competência exclusiva da ANAC, nulidade da multa aplicada sem a indicação de seus parâmetros, legalidade da cobrança para marcação de assento, ausência de violação ao artigo 39, X, do CDC e excesso de multa.

A embargada apresentou impugnação, sustentando a improcedência dos embargos. É o relatório.

D E C I D O.

O feito comporta julgamento antecipado nos termos do artigo 17, parágrafo único, da Lei de Execuções Fiscais.

Não vinga a alegação de que a autoridade autuante exacerbou sua competência.

A Fundação PROCON tem legitimidade e competência para o exercício do poder de polícia administrativa, com aplicação das penalidades cabíveis na defesa do consumidor, nos termos do que estabelece o art. 3º, XI, da Lei Estadual nº 9.192/95, c.c. artigo 56, *caput* e inciso I, e artigo 57, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

O fato de a ANAC ter competência para regular a atividade de aviação não afasta a competência do PROCON de fiscalizar e punir infrações à legislação consumerista.

Veja-se que não se puniu a embargante apenas por descumprimento de normas da agência reguladora ou por questões específicas relacionadas à atividade de aviação. Com efeito, a embargante foi autuada por violação de norma consumerista:

1000728-16.2022.8.26.0014 - lauda 1




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
VARA DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS

Rua da Glória, 459, 4º Andar - Liberdade

CEP: 01501-001 - São Paulo - SP

Telefone: 2838-4909 - E-mail: spfiscestad@tjsp.jus.br

"...cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos operados sob sua responsabilidade, fora do período de check-in (antecedência superior a 02 dias do voo), aos consumidores adquirentes da tarifa light e promo, gerando um aumento no custo total do serviço oferecido, sem agregar de forma justificada à respectiva cobrança, um serviço diferenciado – de comodidade, maior espaço físico de assentos, dentre outros. Tal prática demonstra-se, portanto, abusiva, na medida que resulta em uma elevação de preços no custo da viagem, sem o oferecimento de uma contraprestação que a justifique (...), infringindo, pois, o artigo 39, inciso X, da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor..." (fls. 322).

Patente, assim, que a sanção é imposta no âmbito do relacionamento fornecedor-consumidor, de modo que o PROCON não extrapolou suas atribuições.

Em relação ao cerceamento de defesa na via administrativa, deve ser salientado que no caso em comento, as cópias juntadas aos autos indicam que foram respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa e que à embargante foi facultado exercer plenamente seu direito constitucional em todas as etapas do processo administrativo que foi submetida, podendo pedir, alegar, provar, defender-se dos atos que entendia contrários a seu direito.

Acrescento ainda que houve a motivação dos atos decisórios de forma suficiente e adequada, consoante se verifica na decisão de fls. 560/561 e 603/604.

A questão consiste em verificar se a cobrança antecipada pela marcação de assentos é considerada prática abusiva.

As práticas abusivas estão previstas em rol exemplificativo no artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor. Tais práticas podem ser observadas em condutas do fornecedor que atentem contra a boa-fé, bem como contra o padrão esperado nas relações de consumo. Ainda, caracterizam tais práticas o fato do consumidor não possuir defesa, em razão da sua vulnerabilidade.

No presente caso, a cobrança antecipada pela marcação de assento não caracteriza prática abusiva, existe um prazo comum para marcação de assentos que se inicia 48 horas antes do voo. A partir desse momento, qualquer passageiro pode escolher o seu assento sem ter que pagar.

Por outro lado, caso o passageiro, diante de alguma preferência pessoal opte por escolher o seu assento de forma antecipada pode efetuar a escolha mediante o pagamento de uma tarifa.

1000728-16.2022.8.26.0014 - lauda 2



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
VARA DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS

Rua da Glória, 459, 4º Andar - Liberdade

CEP: 01501-001 - São Paulo - SP

Telefone: 2838-4909 - E-mail: spfiscestad@tjsp.jus.br

Observo que a conduta da embargante não limita o direito dos consumidores à marcação do assento, podendo realizar a escolha dentro de um prazo estabelecido, bem como não impede os consumidores de usufruir dos serviços, pois a marcação antecipada, ao que consta dos autos respeita os assentos disponíveis na aeronave, não caracterizando a prática de *overbooking*.

Observo, ainda, que no fornecimento do serviço a embargante respeita os deveres de informar o consumidor de forma adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços nos termos do que determina o artigo 6º, inciso III, do CDC, com a informação adequada e clara.

Assim, a cobrança pela marcação antecipada de assentos não é prática abusiva.

Nesse sentido já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo em caso de natureza cível no qual afastou o dever de indenizar:

Ação de obrigação de fazer – Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos – Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita – Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave – A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade – Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave – Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada – Tarifa devida – Sentença mantida – Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1025025-96.2016.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2017; Data de Registro: 24/04/2017)

Assim, de rigor a procedência dos embargos.

Posto isto, **JULGO PROCEDENTE** os embargos à execução, desconstituindo-se a penhora e declarando extinto o processo de execução.

Em consequência, condeno a embargada ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios que arbitro nos termos do artigo 85, § 3º e 5º, do Código de Processo Civil, no parâmetro mínimo, observado o valor atualizado da causa.

1000728-16.2022.8.26.0014 - lauda 3




TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
VARA DAS EXECUÇÕES FISCAIS ESTADUAIS
Rua da Glória, 459, 4º Andar - Liberdade
CEP: 01501-001 - São Paulo - SP
Telefone: 2838-4909 - E-mail: spfiscestad@tjsp.jus.br

P.R.I.C.

São Paulo, 23 de novembro de 2022.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA

1000728-16.2022.8.26.0014 - lauda 4





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000662575

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000728-16.2022.8.26.0014, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON, é apelado GOL LINHAS AEREAS S/A.

ACORDAM, em 7ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Indeferida a sustentação oral por ausência do representante inscrito.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores EDUARDO GOUVÊA (Presidente), MÔNICA SERRANO E LUIZ SERGIO FERNANDES DE SOUZA.

São Paulo, 7 de agosto de 2023

EDUARDO GOUVÊA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP – 7ª Câmara de Direito Público
Apelação n. 1000728-16.2022.8.26.0014
Comarca: São Paulo
Juízo a quo: Ana Maria Brugin

Apelante: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo - PROCON
Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Voto n. 38303

APELAÇÃO CÍVEL – Embargos à execução – Companhia Aérea – Multa fixada pelo Procon em R\$ 3.676.132,78 - Infração do artigo 39, inciso X do Código de Defesa do Consumidor – Prática abusiva na cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos – Sentença julgou procedente os embargos à execução, desconstituindo-se a penhora e declarando extinto o processo de execução – Compra de passagem garante o direito a um lugar na aeronave – Não há prática abusiva na cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos, porque há prévia informação ao consumidor e liberação de marcação de assento no prazo de 48h antes do voo, sem a cobrança de tarifa - Sentença mantida.

Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Gol Linhas Aéreas S/A contra sentença de fls. 912/915, que julgou procedente os embargos à execução, desconstituindo-se a penhora e declarando extinto o processo de execução, que visava a nulidade do débito lançado em Dívida Ativa sob n.º 1.308.079.868, com lastro no Auto de Infração 44520-D8; ou, subsidiariamente, reduzir o montante da exorbitante multa fixada em R\$ 3.676.132,78. Bem como, condenou a embargada, ora apelante, ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios que arbitro nos termos do artigo 85, § 3º e 5º, do Código de Processo Civil, no parâmetro mínimo, observado o valor atualizado da causa.

Recorre o Procon, alegando que o Embargante não logrou comprovar o dever de transparência, ou seja, de informar ao consumidor adequadamente, em cumprimento ao artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Argui também para que seja adequada a condenação da FESP em honorários advocatícios, fixando-os por equidade. Assim, requer seja dado provimento ao recurso de apelação (fls. 919/929).

Contrarrazões apresentadas (fls. 938/979).



**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

É o relatório.

Trata-se de embargos à execução fiscal opostos pela Gol Linhas Aéreas S.A. em face da Fundação de Proteção e Defesa Do Consumidor De São Paulo – Procon, objetivando nulidade do débito lançado em Dívida Ativa sob n.º 1.308.079.868, com lastro no nulo Auto de Infração 44520-D8; ou, a redução do montante da exorbitante multa fixada em R\$ 3.676.132,78.

A autora foi autuada por meio do Auto de Infração n. 44520-D8, em razão do cometimento de infração prevista do artigo 39, X, do Código de Defesa do Consumidor, pela prática abusiva na cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos, ficando obrigada a pagar multa fixada em R\$ 3.676.132,78 (fls. 86/87).

O artigos 39, X, da Lei 8078/90, do Código de Defesa do Consumidor, 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.”

E o Auto de Infração às fls. 322 descreve a seguinte prática considerada abusiva pela apelante:

“A Empresa acima qualificada, de acordo com Auto de Notificação nº 04662-D8, lavrado em 18/02/2019, bem como termos da manifestação apresentada em sua resposta (protocolo 236065, de 25/02/2019), efetua cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos operados sob sua responsabilidade, fora do período de check-in (antecedência superior a 02 dias do voo), aos consumidores adquirentes da tarifa light e promo, gerando um aumento no custo total do serviço oferecido, sem agregar de forma justificada à respectiva cobrança, um serviço diferenciado de comodidade, maior espaço físico de assentos, dentre outros (...).”

As impugnações da apelante não merecem acolhimento.

Entendo que o ato administrativo que culminou na aplicação da penalidade imposta à autora está eivado de nulidade ou ilegalidade, pois não se vislumbra prática abusiva, a cobrança pela marcação de assentos.

O consumidor ao comprar uma passagem, adquire o direito a um lugar na aeronave, o que não lhe garante automaticamente, ao direito de escolher um assento específico.





PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos é lícita, eis que há a prévia informação ao consumidor, como se observa às fls. 34/35, onde se verifica claramente a informação relativa à cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assento.

Some-se ainda, que o consumidor pode escolher seu assento na abertura do check-in, qual seja no prazo de 48h antes do voo, sem a cobrança de tarifa, não incorrendo, portanto, na prática de venda casada ou abusiva.

Por fim, mantenho os honorários advocatícios fixados na r. sentença, em conformidade ao decidido pelo E. STJ no REsp nº1.850.512/SP, Tema nº 1076, STJ, DJe 31.5.2022, que fixou a seguinte tese:

A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos no obrigatória §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo.

Assim, afasta-se pedido de fixação equitativa dos honorários advocatícios e mantem-se os honorários fixados na r. sentença.

E, considerando o disposto no artigo 85, §§ 8º e 11, do NCPC e em razão do trabalho adicional realizado em sede recursal, fixo o acréscimo de 1% sobre verba honorária fixada em primeiro grau, devidos ao patrono do apelado.

Deste modo, a r. sentença analisou o caso de maneira escoreita, devendo ser integralmente mantida.

Considero prequestionada a matéria invocada pelas apelantes, não havendo necessidade do órgão prolator mencionar todos os dispositivos, conforme entendimento predominante.

Ante o exposto, **nega-se** provimento ao recurso.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Eduardo Gouvêa
Relator

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por EDUARDO CORTEZ DE FREITAS GOUVEA, liberado nos autos em 07/08/2023 às 14:54. .
Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1000728-16.2022.8.26.0014 e código 21C0ABDD.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE MANAUS/AM.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, pelo Promotor de Justiça infra-assinado, titular da 51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, no uso das atribuições constitucionais outorgadas pela Constituição Federal, artigos 127, caput e 129, III; art. 1º, II da Lei nº 7.347/85; e art. 71 da Lei Complementar nº 11/93, e demais legislações atinentes à matéria, vêm propor a presente,

AÇÃO CIVIL PÚBLICA C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

em face de **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº 07.575.651/0001-59, com endereço na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência Back Office, Centro, CEP nº 20021-340, Rio de Janeiro/RJ, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.

I – DO INTERESSE E LEGITIMIDADE DE AGIR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no artigo 129, atribuiu ao Ministério Público a função de promover ação civil pública para a proteção de direitos difusos e coletivos, zelando pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos constitucionais:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:
(...)

II – zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

A Lei nº 7.347/1985, que disciplina a ação civil pública, confere legitimidade ao *Parquet* para propositura de ação em defesa dos direitos dos consumidores:

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;

Art. 4º. Poderá ser ajuizada ação cautelar para os fins desta lei, objetivando, inclusive, evitar o dano ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem urbanística ou aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I – O Ministério Público;

Ademais, a Lei nº 8.625/1993, legitima os Ministérios Públicos dos Estados para a atuação no presente feito. É isso o que se deduz do artigo 25, inciso IV, alíneas a e b, bem como dispõe a respeito o artigo 26, inciso I, alíneas a, b e c, da referida Lei Orgânica Nacional:

Art. 25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incube, ainda, ao Ministério Público:
(...)

IV – promover, privativamente, a ação civil pública, na forma da lei:

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Art. 26. No exercício de suas funções, o Ministério Público poderá:

I – instaurar inquéritos civis e outras medidas e procedimentos administrativos pertinentes e, para instruí-los:

a) expedir notificações para colher depoimento ou esclarecimentos e, em caso de não-comparecimento injustificado, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar, ressalvadas as prerrogativas previstas em lei;

b) requisitar informações, exames periciais e documentos de autoridades federais, estaduais e municipais, bem como dos órgãos e entidades da administração direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

c) promover inspeções e diligências investigatórias junto às autoridades, órgãos e entidades a que se refere a alínea anterior;

Por fim, deve-se fazer menção ao Código de Defesa e Proteção do Consumidor que, no mesmo sentido das normas anteriores, defere ao Ministério Público a atribuição para propor ação civil pública em defesa do interesse dos consumidores:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público;

Nesta esteira, a lesão experimentada pelos consumidores brasileiros, usuários do serviço de aviação, prestado pela empresa **Gol Linhas Aéreas S/A**, legitima o Ministério Público do Estado do Amazonas a propor esta Ação Civil Pública, com arrimo no art. 5º da Lei de Ação Civil Pública, que diz:

Art. 5º. Tem legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I – O Ministério Público;

(...)

§1º - O Ministério Público, se não intervir no processo como parte, atuará obrigatoriamente como fiscal da lei;

(...)

§5º - Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

Nessa esteira, a presente ação visa assegurar a proteção dos direitos difusos dos consumidores, a fim de evitar a criação de novas cobranças para baratear os custos para o consumidor. O que deixa clara a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, e a prova máxima desse ambiente de total desregulamentação. Os consumidores deste serviço, estão dispersos na sociedade, encontram-se espalhados por todo o país, indetermináveis, mas inquestionável é, pois, a legitimidade do Ministério Público para a sua representação através de ação civil pública.

II – DOS FATOS

No dia 22 de fevereiro de 2018, os consumidores brasileiros foram surpreendidos com a notícia de que a empresa **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, ora requerida, passaria a realizar cobrança pela marcação antecipada de assentos para voos nacionais e internacionais.

A empresa passou assim, a incluir entre as novas tarifas, a cobrança de uma taxa para reservar o lugar de preferência antes do *check-in*, no caso, marcações realizadas com antecedência superior a 7 (sete) dias da data da viagem, criando assim, uma nova classificação de tarifas.

A taxa para reservar o lugar de sua preferência, antes da realização do *check-in*, foi incluída entre as novas tarifas divulgadas pela própria companhia aérea. A referida cobrança adicional vale para os usuários dos voos nas **categorias light (R\$ 10,00) e promocional (R\$ 20,00)**, os voos da



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

categoria Max e Plus estão livres das tarifas, essas alterações incluem também as passagens compradas pelo “Smiles”, tendo diversas cobranças dependendo de cada categoria, como demonstrado abaixo.

Cientes GOL não cadastrados no Programa Smiles:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00 ¹	R\$ 20,00 ¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito ²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional

Cientes Categoria Smiles

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	-	-	-	-
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00 ¹	R\$ 20,00 ¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito ²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Cliente Smiles Categoria Prata:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	25%	25%	25%	25%
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00¹	R\$ 20,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional

Clientes Smiles Categoria Ouro:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	50%	50%	50%	50%
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas
Marcação de assento (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)			R\$ 5,00¹ (preço com 50% de desconto já incluso)	R\$ 10,00¹ (preço com 50% de desconto já incluso)
Assento GOL+ Conforto (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuito²	50% de desconto	50% de desconto	50% de desconto

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES e www.tjam.jus.br, protocolado em 30/10/2018 às 13:30 , sob o número 06508941320188040001. Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código 4D73C05.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Cientes Smiles Categoria Diamante:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	100%	100%	100%	100%
Bagagem despachada	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas
Marcação de assento (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita
Assento GOL+ Conforto (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuito¹	Gratuito¹	Gratuito¹	Gratuito¹

Como pode ser observado, a marcação de assento só é gratuita nas compras de passagens nas categorias “MAX” e “PLUS”, e nos casos de clientes “Smiles Ouro”, na categoria “LIGHT” e “PROMO”, sendo concedido 50% de desconto na marcação dos assentos, sendo que, anteriormente, não existia a taxa por marcação antecipada, o usuário poderia escolher o assento no momento da compra do bilhete.

Excelência, em menos de um mês que esta ação estava sendo elaborada, a empresa **GOL LINHAS AÉREAS S/A** alterou novamente os valores da cobrança de assento, como podemos observar:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	-	-	-	-
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00¹	R\$ 30,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Este Ministério Público a fim de evitar que esta ação se torne repetitória, juntara em anexo, documentos demonstrando a diferença dos valores nas diversas categorias existentes (*cliente não smiles, clientes smiles, clientes smiles prata, clientes smiles ouro, clientes smiles diamante*), conforme publicado no próprio sítio eletrônico da empresa **GOL LINHAS AÉREAS**.

Somado a essas alterações ocorridas, a Gol Linhas Aéreas, passou também a alterar o reembolso das passagens compradas em caso de desistência, anteriormente a empresa em caso de desistência, devolvia ao cliente **95% para as tarifas flexíveis e 50% para a tarifa programada**. Com a nova regra imposta pela empresa, será somente devolvido para os clientes dos voos de categoria **Max, 95%, e 40% para a categoria Plus**, e as compras nas **categorias light e promocional** não serão reembolsáveis.

GOL LINHAS AÉREAS S/A	Categoria MAX	Categoria PLUS	Categoria LIGHT	Categoria PROMOCIONAL
Percentual Devolvido	95%	40%	Não Reembolsável	Não Reembolsável

As referidas alterações, fazem parte de uma mudança que a empresa requerida fez em suas classes tarifárias, surpreendendo negativamente todos os seus clientes.

Ocorre que, com os referidos anúncios, foi comunicado ao consumidor, a criação da tarifa denominada “**Promo**”, cujos consumidores teriam descontos de até 30% em relação a classe tarifária mais barata, atualmente a tarifa “light”. Essas alterações estariam em linha com a decisão da empresa de cobrar a bagagem despachada, implementada em junho de 2017.

Com essas alterações ocorridas na empresa requerida, os clientes que comprarem a passagem nas tarifas “promo” e “light”, que teoricamente seriam as mais baratas da empresa, não terão direito a despacho de bagagem gratuita, nem a escolha de assento no momento da compra, podendo contratar os serviços separadamente, pagando taxas adicionais. Já aqueles que comprarem a passagem nas tarifas “max” e “plus”, que são as tarifas mais caras, poderão despachar sua bagagem gratuitamente e escolher os assentos marcados na hora da compra, sem custos adicionais.

Desta feita, as tarifas passaram a ter a seguinte denominação:

- **Tarifa Promo** – Válida tanto para os voos nacionais, quanto para os voos internacionais, considerada a tarifa mais barata, com descontos de até 30% em relação a tarifa “light”
- **Tarifa Light** – Lançada em junho de 2017, privilegia os passageiros que não





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

tem necessidade de despachar bagagens;

- **Tarifa Max** – Prioridade no embarque, escolha do assento Gol+ Conforto gratuitamente, direito a duas bagagens na franquia e ainda a antecipação do voo em qualquer horário do mesmo dia, sem custo adicional;
- **Tarifa Plus** – Direito a uma bagagem despachada, marcação antecipada de assento comum (não vale para Gol+ Conforto) sem custo adicional e antecipação de voo em até seis horas antes do horário original.

Ocorre que, conforme anunciado pela própria empresa, com o lançamento da modalidade “*promo*”, a mesma reduziria em até 30% os valores dos bilhetes, entretanto, como temos presenciado, até o momento não vem ocorrendo.

A criação de novas cobranças de maneira alguma pode ser uma forma de baratear os custos para o consumidor, ou seja, de modo algum você pode criar novas taxas para teoricamente diminuir o valor de um serviço.

Entretanto, a empresa requerida já havia feito a mesma “promessa” de redução dos valores das passagens com a venda da bagagem, onde, conforme matérias publicadas em jornais, com a cobrança da bagagem despachada, não teve alteração alguma no preço.

Este Ministério Público não visa entrar no mérito da cobrança de bagagem, mas sim no descumprimento do acordo celebrado, uma vez que a empresa **Gol Linhas Aéreas S/A**, não realizou nenhuma alteração nos preços de suas passagens, explanaremos assim, somente como se deu a referida “*redução nas passagens aéreas*”.

A cobrança das bagagens despachadas começaram a ser efetivamente cobradas em 1º de junho de 2017, e desde que foi autorizada a referida cobrança pela Agência Nacional de Aviação – ANAC, os órgãos de defesa do consumidor, tem atuado para revogar a medida.

A referida cobrança das bagagens chegou a ser suspensa pela Justiça Federal em março de 2017, entretanto, a decisão liminar concedida, foi derrubada no mês seguinte.

Ocorre que, quando as empresas foram autorizadas a realizar a cobrança pelo despacho de bagagem, alegaram que isso reduziria o preço das passagens de avião. No entanto, pesquisas da Fundação Getúlio Vargas - FGV e do IBGE indicaram que ocorreu exatamente o contrário.

Conforme matéria publicada pelo Jornal “O Estadão de S. Paulo”, no dia 12 de outubro de 2017 por Luciana Dyniewicz (**Doc. 01**), a alta dos preços das tarifas entre junho e setembro de 2017, chegaram a 35,9%, segundo dados da FGV.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

É um absurdo ver o consumidor nas salas de embarque dos aeroportos, com diversas malas e bolsas a fim de evitar mais um gasto. O fato dos preços das passagens não haver diminuído, deixa clara a tentativa das empresas de companhia aérea, em especial a **GOL LINHAS AÉREAS S/A** de ludibriar a Agência Nacional de Aviação – ANAC e o consumidor, fazendo o mesmo mais uma vez ser lesado.

Ao realizar o anúncio da cobrança de bagagens, as empresas, juntamente com a Agência Nacional de Aviação, listaram uma série de vantagens para o consumidor, entretanto, não houve redução dos valores, não houve manutenção de serviços customizados, não houve incentivo à concorrência, entre outras vantagens. No entanto, nenhuma promessa se concretizou, em especial, a redução do valor do bilhete, e com isso o desconforto aos usuários só aumentaram. É um absurdo o consumidor que já paga uma passagem extremamente cara, taxa de embarque, ainda ter que pagar para despachar sua bagagem e até para marcar seu assento.

A fim de corroborar, listamos valores de alguns trechos saindo de Manaus, como pode ser visto a baixo.

Manaus – São Paulo, saindo dia 23/09/2018

GOL Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles GOLLOG Agências Empresas

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? FAZER LOGIN OU CADASTRAR

1 Escolha seu voo — 2 Seus dados — 3 Complete sua viagem — 4 Escolha seu assento — 5 Extras — 6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 9m 33s

VOO DE IDA Manaus (MAO) ✈ São Paulo (SAO)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

qui	sex	sáb	dom	seg	ter	qua
20 Set	21 Set	22 Set	23 Set	24 Set	25 Set	26 Set
a partir de R\$431,17	a partir de R\$427,17	a partir de R\$419,17	a partir de R\$ 419,17	a partir de R\$411,17	a partir de R\$411,17	a partir de R\$411,17

10 opções de voos de IDA Filtro +

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0,00



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Salvador, saindo dia 23/09/2018



VoeBizSmilesGOLLOGAgênciasEmpresas

Sua ViagemInformaçõesServiçosA GOLAtendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTR.

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

VOO DE IDAManaus (MAO) ✈ Salvador (SSA)
ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

qui 20 Set a partir de R\$534,17	sex 21 Set a partir de R\$486,17	sáb 22 Set a partir de R\$486,17	dom 23 Set ✓ a partir de R\$ 486,17	seg 24 Set a partir de R\$486,17	ter 25 Set a partir de R\$486,17	qua 26 Set a partir de R\$486,17
---	---	---	---	---	---	---

TEMPO DE SESSÃO9m 45s

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00

Manaus – Rio de Janeiro, saindo dia 17/10/2018



VoeBizSmilesGOLLOGAgênciasEmpresas

Sua ViagemInformaçõesServiçosA GOLAtendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTR.

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

VOO DE IDAManaus (MAO) ✈ Rio de Janeiro (RIO)
ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

dom 14 Out a partir de R\$485,17	seg 15 Out a partir de R\$459,17	ter 16 Out a partir de R\$459,17	qua 17 Out ✓ a partir de R\$ 410,17	qui 18 Out a partir de R\$410,17	sex 19 Out a partir de R\$459,17	sáb 20 Out a partir de R\$426,17
---	---	---	---	---	---	---

TEMPO DE SESSÃO9m 31s

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Natal, saindo dia 17/10/2018



[VoeBiz](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#)

[FAZER LOGIN OU CADASTRO](#)

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 9m 48s

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0.00

dom 14 Out

a partir de R\$660,17

seg 15 Out

a partir de R\$660,17

ter 16 Out

a partir de R\$759,17

qua 17 Out

a partir de R\$ 660,17

qui 18 Out

a partir de R\$660,17

sex 19 Out

a partir de R\$660,17

sáb 20 Out

a partir de R\$660,17

Manaus (MAO)

Natal (NAT)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

Manaus – Fortaleza, saindo dia 17/10/2018





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713



VoeBiz

Smiles

GOLLOG

Agências

Empresas

Sua Viagem

Informações

Serviços

A GOL

Atendimento

POSSO AJUDAR?



FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

9m 48s

VOO DE IDA

Manaus (MAO)



Fortaleza (FOR)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

dom 14 Out a partir de R\$465,17	seg 15 Out a partir de R\$465,17	ter 16 Out a partir de R\$465,17	qua 17 Out ✓ a partir de R\$ 465,17	qui 18 Out a partir de R\$465,17	sex 19 Out a partir de R\$465,17	sáb 20 Out a partir de R\$465,17
---	---	---	---	---	---	---

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 00

Manaus – Maceió, saindo dia 17/10/2018





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713



[VoeBiz](#) [Smiles](#) [GOLLOG](#) [Agências](#) [Empresas](#)

[Sua Viagem](#) [Informações](#) [Serviços](#) [A GOL](#) [Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#) 

 [FAZER LOGIN](#)
[OU CADASTR](#)

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

VOO DE IDA

Manaus (MAO) ➔ Maceió (MCZ)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

dom 14 Out a partir de R\$1.023,17	seg 15 Out a partir de R\$761,17	ter 16 Out a partir de R\$614,17	qua 17 Out ✓ a partir de R\$ 571,17	qui 18 Out a partir de R\$571,17	sex 19 Out a partir de R\$571,17	sáb 20 Out a partir de R\$571,17
---	---	---	---	---	---	---

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Goiânia, saindo dia 30/12/2018



[VoeBiz](#) [Smiles](#) [GOLLOG](#) [Agências](#) [Empresas](#)

[Sua Viagem](#) [Informações](#) [Serviços](#) [A GOL](#) [Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#)

[FAZER LOGIN OU CADASTRO](#)

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 6m 56s

SUA COMPRA

GYN → MAO

07 dez - 08h05 07 dez - 11h20

1 adulto + taxas R\$ 773,17

[detalhes](#)

VOO DE IDA Manaus (MAO) → Goiânia (GYN)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

ter 27 Nov

a partir de R\$506,27

qua 28 Nov

a partir de R\$506,27

qui 29 Nov

a partir de R\$598,17

sex 30 Nov

a partir de R\$ 773,17

sáb 1 Dez

a partir de R\$773,17

dom 2 Dez

a partir de R\$708,17

seg 3 Dez

a partir de R\$598,17

Manaus – Florianópolis, saindo dia 13/11/2018



[VoeBiz](#) [Smiles](#) [GOLLOG](#) [Agências](#) [Empresas](#)

[Sua Viagem](#) [Informações](#) [Serviços](#) [A GOL](#) [Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#)

[FAZER LOGIN OU CADASTRO](#)

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 8m 54s

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0,00

VOO DE IDA Manaus (MAO) → Florianópolis (FLN)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

sáb 10 Nov

a partir de R\$725,17

dom 11 Nov

a partir de R\$725,17

seg 12 Nov

a partir de R\$725,17

ter 13 Nov

a partir de R\$ 725,17

qua 14 Nov

a partir de R\$1.197,17

qui 15 Nov

a partir de R\$1.697,17

sex 16 Nov

a partir de R\$1.197,17

Ora Excelência, como demonstrado acima, são apenas imagens de pesquisas realizadas para viagens nos dias 23/09/2018; 17/10/2018; 13/11/2018 e 30/11/2018, que poderia ensejar uma compra futura, tratando-se de passagem ida e volta, saindo de Manaus/AM, no entanto, estamos



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

apresentando apenas a imagem de um trecho. Ressalta-se, que essas pesquisas foram realizados nos meses de Agosto e Setembro de 2018.

Outra hipótese Excelência, é no caso de viagem em caráter de urgência, agora somente com imagens de apenas um trecho:

Manaus – Brasília, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

GOL Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles GOLLOG Agências Empresas

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo — 2 Seus dados — 3 Complete sua viagem — 4 Escolha seu assento — 5 Extras — 6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 8m 32s

VOO DE IDA Manaus (MAO) — Brasília (BSB)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

19 Set	20 Set	21 Set	22 Set	23 Set	24 Set	25 Set
Indisponível	Indisponível	a partir de R\$1.470,17	a partir de R\$ 1.470,17	a partir de R\$1.470,17	a partir de R\$1.470,17	a partir de R\$1.400,17

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0,00

Manaus – Belo Horizonte, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

GOL Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles GOLLOG Agências Empresas

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo — 2 Seus dados — 3 Complete sua viagem — 4 Escolha seu assento — 5 Extras — 6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 9m 20s

VOO DE IDA Manaus (MAO) — Belo Horizonte (BHZ)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

19 Set	20 Set	21 Set	22 Set	23 Set	24 Set	25 Set
Indisponível	Indisponível	a partir de R\$1.041,17	a partir de R\$ 1.041,17	a partir de R\$1.041,17	a partir de R\$1.041,17	a partir de R\$1.041,17

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0,00



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Goiânia, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

GOL Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles GOLLOG Agências Empresas

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo — 2 Seus dados — 3 Complete sua viagem — 4 Escolha seu assento — 5 Extras — 6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 9m 53s

VOO DE IDA Manaus (MAO) — Goiânia (GYN)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

19 Set	20 Set	21 Set	22 Set	23 Set	24 Set	25 Set
Indisponível	Indisponível	sex	sáb	dom	seg	ter
		a partir de R\$1.239,17	a partir de R\$ 1.239,17	a partir de R\$1.239,17	a partir de R\$1.239,17	a partir de R\$1.063,17

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal R\$ 0,00

Como pode perceber, torna-se totalmente inviável, essas cobranças abusivas nos valores das passagens aéreas, uma vez que as empresas de companhia aérea aproveitam o fato de Manaus/AM não possuir outros meios de locomoção.

Por fim, a empresa **Gol Linhas Aéreas**, ora requerida, nos últimos dias aumentou o valor da sua franquia de bagagem, passando de R\$ 60,00 para R\$ 100,00. É clara a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, e a prova máxima desse ambiente de total desregulamentação, é a recente elevação das tarifas sem a devida justa causa.

III - DO DIREITO

Tais práticas arroladas nos fatos, são vedadas pelo art. 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

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

(...)

V – Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

(...)

X – Elevar sem justa causa o preço de produtos e serviços.

É evidente que após a implementação da norma impugnada, os preços das passagens aéreas a cada dia vêm se tornando mais elevadas, e o consumidor cada vez mais se torna fragilizado.

Tais medidas oneram excessivamente a parte vulnerável da relação de consumo, conforme expresso no art. 4º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, desequilibrando os contratos de adesão de transporte aéreo de passageiros e vulnera a principiologia que inspirou o disposto no art. 51, incisos IV e XV do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º CDC. “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 51 CDC. “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;

(...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

(...)

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

(...)

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.”

III. I - DA LESÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Desde que foi autorizada a cobrança de taxa de franquia de bagagem despachada, as empresas aéreas têm exposto o consumidor a diversos tipos de lesões, do que resulta a necessidade imediata de providência no sentido de coibir tais práticas e impedir prejuízos ainda maiores.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece como citado, como um dos direitos básicos, a proteção contra cláusulas abusivas ou cláusulas impostas no fornecimento de produtos ou serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso IV. O Código supracitado, enumera uma série de cláusulas consideradas abusivas, dando-lhes o regimento da nulidade de pleno direito (art. 51), dentre essas cláusulas, encontra-se o inciso XV, que contém norma de encerramento, que dá possibilidade ao juiz de considerar abusiva a cláusula que esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

Art. 6º, CDC. “São direitos básicos do consumidor:

(...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

III. II - O Mercado de Transporte Aéreo e a Vulnerabilidade do Consumidor.

O mercado de transporte aéreo é notoriamente cartelizado, a experiência tem demonstrado que as empresas reverterem exclusivamente em lucro a enorme redução dos seus custos operacionais, pois não têm a obrigação de reduzir o preço da passagem.

Havendo assim, aumento dos custos finais do serviço para o consumidor, que passou a arcar com o preço cobrado pelas companhias aéreas para o despacho de bagagem, marcação de assentos, entre outros serviços.

O transporte aéreo, enquanto atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, conforme prescreve o art. 3º, §2º, submete-se integralmente ao regime jurídico consumerista instituído a partir da Constituição Federal, no seu art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, e, previsto também na ADCT art. 48, e consolidada pela Lei Federal nº 8.078/1990.

O valor cobrado pelas bagagens, é de livre responsabilidade do transportador, com isso, não existe nenhum regulamento, portaria e Lei que normatize os valores cobrados, o que deixa o consumidor sem nenhuma proteção quanto ao preço a ser cobrado por estes serviços.

É evidente a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, por isso a necessidade imediata do cumprimento de redução dos valores das passagens aéreas.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

A desregulamentação das bagagens e a liberdade tarifária potencializam a situação de vulnerabilidade do consumidor, sujeitando o passageiro a toda e qualquer tipo de cláusula abusiva e medida onerosamente excessiva imposta pelas empresas.

Fica evidente que o consumidor está submetido a práticas abusivas e refém das empresas de transporte aéreo no que tange ao transporte de bagagens despachadas e outros serviços, tais medidas é absolutamente desvantajosa, e desde sua adoção, a experiência tem demonstrado que não há queda nos preços das tarifas e melhorias nos serviços.

Em suma, fica evidente que as aplicações dos dispositivos deixaram o consumidor a mercê das políticas de livre tarifação que as empresas queiram praticar, elevando assim os preços, o que é prova cabal das práticas abusivas enveredadas contra o consumidor.

III.III – DO DANO MORAL COLETIVO

A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, o referido artigo em seu texto, afirma que quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

Art. 5º CF. “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:

(...)

V – É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

O Código Civil, em seu art. 186, assevera que *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. O referido dispositivo encontra complemento na seara da responsabilidade civil, no art. 927, no qual é estabelecido que o cometimento de ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 187, gera a obrigação de repará-lo.

Carlos Alberto Bittar Filho define o dano moral coletivo em:

“... O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in reipsa*). (BITTAR FILHO, Carlos



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro).

Conforme a doutrina e jurisprudência, constitui dano moral coletivo a lesão a interesses metaindividuais tais como: publicidade enganosa, publicidade abusiva, acidentes de consumo, dano ambiental e outros.

Desta forma, no presente caso, que existe ofensa à coletividade dos consumidores, atingida pela conduta da empresa requerida ao implementar a cobrança para marcação antecipada de assento, tratando-se de hipótese de dano moral coletivo, cuja reparação deve ter efeito punitivo e pedagógico.

O Código de Defesa do Consumidor é claro ao estabelecer como direito do consumidor, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. Assim sendo, não parece adequado entender que apenas os danos morais individuais mereçam reparação, sob uma perspectiva estreita de vincular a aferição do dano moral ao dever de reparação do sentimento da “dor” e “constrangimento”.

O dano moral coletivo não leva em conta apenas os aspectos “dor e constrangimento” Resultantes da violação do Princípio da Dignidade Humana, para reparar o bem difuso. A imposição do dever de reparar tem cunho não apenas preventivo e/ou punitivo, mas também caráter pedagógico e reparador. Não podendo ignorar a premissa de que também a comunidade sofre os efeitos de um dano extrapatrimonial, e, assim sendo, deve haver efetiva proteção coletiva assegurada pela norma fundamental do ordenamento jurídico brasileiro.

Na esfera jurisprudencial, destaca-se o entendimento da Ministra Nanci Andrichi: “... *Nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venham a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado.*”

Desta feito, evidenciado o dano moral coletivo, este *parquet* tem o dever de quantificar o valor da condenação a título de compensação, cuja jurisprudência estabeleceu critérios, para tais, como extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Deste modo, este Ministério Público do Estado do Amazonas, levando em consideração que a empresa GOL Linhas Aéreas, é uma das maiores empresas do Brasil, os danos morais devem ser fixados em R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

III. IV – DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

O art. 84, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que “sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.”





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais. Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência. Nesse contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

O dispositivo supracitado, deve ser interpretado em harmonia com o artigo 300 do Código de Processo Civil que trata do assunto de forma geral. Onde, o mesmo determina para que seja concedida a tutela de urgência, devem existir elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. A concessão poderá ser concedida liminarmente ou após justificação prévia, sendo que a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida caso exista perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

A probabilidade do direito decorre da violação dos direitos dos consumidores, conforme a interpretação dos dispositivos supramencionados, caracterizando uma cobrança manifestamente abusiva, que prejudica milhares de brasileiros todos os dias, que estão sendo cobrados para realizar a simples operação de marcação de assento de forma antecipada.

Já o perigo do dano reside na necessidade de suspender de forma imediata a cobrança, para não prejudicar os consumidores que diariamente adquirem suas passagens, e, de forma abrupta, tem seus direitos, antes garantidos, retirados, tendo o consumidor que pagar R\$ 15,00 (quinze reais) ou R\$ 30,00 (trinta reais) para marcação de seus assentos.

Salienta-se que não será injusta a concessão da tutela que ora se pretende antecipar, tampouco capaz de acarretar qualquer dano à parte requerida, visto que, se pretende proteger com esta medida, os consumidores, impedindo-os que arque com mais uma cobrança abusiva, sendo estes a parte mais vulnerável na relação de consumo.

Em suma, a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida, consiste em obrigação de não fazer, para que a requerida se abstenha de realizar a cobrança para marcação antecipada de assentos em suas viagens, de forma a não prejudicar os consumidores com exigências incompatíveis com a boa-fé e a equidade.

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto no artigo 499 do Código de Processo Civil e artigo 84, § 4º do Código de Defesa do Consumidor.

III. V – DA ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DA DECISÃO: ÂMBITO NACIONAL





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

O artigo 16 da Lei nº 7.347/85, com redação dada pela Lei nº 9.494/97, limitou a competência do juiz de primeira instância para julgamento das ações civis públicas, estabelecendo que a sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator.

O artigo 2º, alínea “a” da lei supracitada prescreve:

Art. 2º-A. “A sentença civil prolatada em ação de caráter coletivo proposta por entidade associativa, na defesa dos interesses e direitos dos seus associados, abrangerá apenas os substituídos que tenham, na data da propositura da ação, domicílio no âmbito da competência territorial do órgão prolator...”

No entanto, a limitação territorial aos limites subjetivos da coisa julgada não pode ser aplicada às ações coletivas. Ao restringir a abrangência dos efeitos da sentença de procedência proferida em ação civil pública aos limites da competência territorial do órgão prolator, a Lei nº 9.494/97 confundiu os limites subjetivos da coisa julgada *erga omnes* com os da jurisdição e da competência, que nada tem a ver com o tema.

A interpretação literal, e equivocada do dispositivo aludido significa que, se diversos atos iguais ou semelhantes, que produzem idênticos defeitos, são praticados em vários Estados ou Municípios, a competência deve ser dos vários juízes, cada um competente em relação aos atos praticados e danos sofridos na sua comarca.

Deste modo, não poderia ser admitido que ocorra a extensão da competência de qualquer juiz, para que a sentença seja proferida *erga omnes* alcance os réus em todo o território nacional. Dessa forma, a decisão do juiz na ação civil coletiva ficaria restrita aos limites territoriais de sua competência, não podendo abranger todo o território nacional/estadual, não integrante de sua jurisdição.

Entretanto, a norma aludida não pode assim ser interpretada. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região, decidiu no sentido de que a competência referida não está ligada à organização judiciária, mas, à extensão do dano causado:

(...) A regra do art. 16 da Lei nº 7.347/85 deve ser interpretada em sintonia com os preceitos contidos na Lei 8.078/90, entendendo-se que os “limites da competência territorial do órgão prolator”, de que fala o referido dispositivo, não são aqueles fixados na regra de organização judiciária, mas, sim, aqueles previstos no art. 93 do Código de Defesa do Consumidor. Assim:

a) quando o dano for de âmbito local, isto é, restrito aos limites de uma comarca ou circunscrição judiciária, a sentença não produzirá efeitos além dos próprios limites territoriais da comarca ou circunscrição;

b) quando o dano for de âmbito regional, assim considerado o que se estende por mais de um município, dentro do mesmo Estado ou não, ou for de âmbito nacional, estendendo-se por





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

expressiva parcela do território brasileiro, a competência será do foro de qualquer das capitais ou do Distrito Federal, e a sentença produzirá os seus efeitos sobre toda a área prejudicada (...).

Adotando-se interpretação diversa da exposta, seria necessário reconhecer a inconstitucionalidade da atuação jurisdicional, com base no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, uma vez que a própria Carta Magna reconhece o direito à ação coletiva, podendo reunir, como substituídas, pessoas com sede em vários Estados da federação.

Portanto, dependendo do caso concreto, os efeitos da decisão podem abranger todo o território nacional ou local diverso da jurisdição do juízo, quando o dano se perpetuar em mais de um município, dentro ou não de mesmo Estado.

Diante desse panorama, ciente de que os danos advindos da cobrança para marcação antecipada de assentos em aeronaves, implementadas pela Requerida, extrapolarão a jurisdição desta respectiva vara, a resolução do impasse no que tange a abrangência da decisão em sede da presente ação civil pública deverá estar amparada na aplicação subsidiária da norma contida no artigo 93 da Lei nº 8.078/90, emprego consentido expressamente pelo artigo 21 da Lei nº 7.347/85, segundo o qual: “Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”. Assim, à luz do dispositivo supracitado (art. 93 da Lei nº 8.078/90) e admitindo-se a transcendência da dimensão, bem como dos reflexos dos danos para todo o território nacional e não apenas o âmbito da jurisdição deste juízo, posto que a cobrança é implementada em todo o país.

IV - DOS PEDIDOS

Diante de todos os fatos e fundamentos anteriormente dispostos, **REQUER:**

I. A citação da empresa **REQUERIDA** no endereço já mencionado para responder à presente em todos os seus termos até o final, contestando se quiser, sob pena de confissão acaso reste revel (artigos 285, 302 e 319 do CPC, c/c art. 20 da Lei 9.099/95);

II. Liminarmente, *inaudita altera pars*, determinar, em tutela de urgência, a suspensão da cobrança para marcação antecipada de assento, com fixação de multa em caso de não cumprimento;

III – Seja julgado totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar, e, proibir de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outro que tenha o mesmo objeto;

IV – A condenação da parte requerida, a indenizar de forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, inciso VI c/c o art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, em virtude das práticas aqui tratadas;





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

V – A condenação da parte Requerida em danos morais no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor;

VI – Dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90;

VII – Produção de todos os meios de prova permitidos em direito, especialmente, apresentação de novos documentos e perícias, caso sejam necessárias, além da inversão do ônus da prova, tal qual preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Manaus, 30 de outubro de 2018.

Otávio de Souza Gomes
Promotor de Justiça

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS DA COMARCA DE SÃO LUÍS DO ESTADO DO MARANHÃO.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA, autarquia estadual, com sede na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65076-090, São Luís- MA, representada por seu Presidente, Hildélis Silva Duarte Júnior, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, por intermédio de seus procuradores *in fine* assinados, com fulcro na Lei Federal nº 8.078/90 c/c Decreto Federal nº 2.181/97, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

Em face da **GOL LINHAS AÉREAS S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº 07.575.651/0001-59, com endereço na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência Back Office, Centro, CEP 20021-340, Rio de Janeiro/RJ, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.

I. DA LEGITIMIDADE DO PROCON COMO ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



A legitimidade do PROCON para propositura de ações civis públicas decorre das disposições dos **artigos 81, 82, III, e 91, do Código de Defesa do Consumidor, que permitem a defesa do consumidor em juízo, a título coletivo, por órgãos da Administração Pública destinados especificamente à defesa dos direitos e interesses amparados pelo CDC.**

Em outras palavras, o PROCON encontra-se no rol de legitimados em razão de suas simples e explícitas atuações, podendo ser tal condição considerada inerente e mesmo imprescindível ao exercício de suas funções e alcance de seus objetivos institucionais. É nesse sentido o entendimento dos tribunais:

PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **LEGITIMIDADE ATIVA.** MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL E **PROCON.** ENCARGOS SOBRE ENERGIA ELÉTRICA E SUA NATUREZA JURÍDICA. MP N. 14/2001 E LEI 10.438/02. CONSTITUCIONALIDADE. 1. Na ocasião do julgamento dos Recursos Extraordinários n. 576.189 e n. 541.511, o E. Supremo Tribunal Federal, assentou entendimento no sentido de que o Encargo de Capacidade Emergencial (Lei 10.438/02, art. 1º, § 1º; Resolução ANEEL 249/02, arts. 2º e 3º), o Encargo de Aquisição de Energia Elétrica Emergencial (Lei 10.438/02, art. 1º, § 2º; Resolução ANEEL 249/02, arts. 4º e 5º) e o Encargo de Energia Livre Adquirida no Mercado Atacadista de Energia Elétrica - MAE (Lei 10.438/02, art. 2º; Resolução ANEEL 249/02, arts. 11 a 14) possuem a natureza jurídica de preço público, razão pela qual configura relação de consumo nascida entre as concessionárias e permissionárias para a exploração de energia elétrica e os consumidores finais deste serviço. 2. **Presente a legitimação ativa** do Ministério Público e **do Procon para a defesa dos direitos dos consumidores, coletivamente, face à origem comum do ato, artigo 81, § Único, III, do CDC,** mesmo se pleiteando ressarcimento dos valores recolhidos a título dos encargos sem alcance à totalidade dos consumidores finais deste serviço. 3. Conquanto a presente ação verse sobre matéria exclusivamente de direito, o feito não se encontra em termos para julgamento do mérito com base no art. 515, §3º do CPC. 4. De rigor seja anulada a r. sentença, determinando-se o retorno dos autos à Vara de Origem para prosseguimento do feito. 5. Apelações providas.(AC 00039954920024036105, DESEMBARGADORA FEDERAL ALDA BASTO, TRF3 - QUARTA TURMA, e-DJF3 Judicial 1 DATA:07/06/2013, FONTE_REPUBLICACAO). (grifos nossos).

- Ação civil pública. Direitos individuais homogêneos. Cobrança de taxas indevidas. Candidatos a inquilinos. Administradoras de imóveis. **Legitimidade ativa do PROCON** - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da Procuradoria Geral do Estado para ajuizar ação coletiva para proteção de direitos individuais homogêneos. Prescrição. Multa do art. 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor. Repetição em dobro. Multa do art. 538, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Súmula nº 07 da Corte. Precedentes. 1. **O PROCON** - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da Procuradoria Geral do Estado, **tem legitimidade ativa para ajuizar ação coletiva em defesa de interesses individuais homogêneos, assim considerados aqueles direitos com origem comum, divisíveis na sua extensão, variáveis individualmente, com relação ao dano ou à responsabilidade. São direitos ou interesses individuais que se identificam em função da origem comum, a recomendar a defesa coletiva, isto é, a defesa de todos os que estão presos pela mesma origem.** [...] 7. Recursos especiais conhecidos e providos, em parte.(RESP 199900029704, CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, STJ - TERCEIRA TURMA, DJ DATA:09/12/2002 PG:00339 RJTAMG VOL.:00088 PG:00561 RSTJ VOL.:00167 PG:00363 RT VOL.:00813 PG:00213, DTPB:.). (grifos nossos).

Insta destacar brilhante decisão do Superior Tribunal de Justiça que esclareceu que o rol de legitimados para ajuizamento de demandas coletivas, estabelecido pela legislação consumerista, não pode ser interpretado de forma restritiva, sob pena de se obstar o acesso à justiça e subverter o escopo da ação civil pública. Até porque a negação da condição de legitimado exige vedação expressa e inequívoca, posto que representa verdadeira supressão de direito. Ainda, o STJ, ao reconhecer a legitimação da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, o fez equiparando-a ao PROCON, de modo a reconhecer, implicitamente, a legitimidade deste último:

EMENTA: 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 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 Assembleia 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.[...]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.** 7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor.(RESP 200801586536, CASTRO MEIRA, STJ - SEGUNDA TURMA, DJE DATA:04/05/2011 RSTJ VOL.:00223 PG:00195. DTPB:.). (grifos nossos).

Ademais, o art. 1º, II, c/c o art. 5º, IV, da Lei 7.347/85, faculta a proposição de ação civil pública para reparação de danos morais e patrimoniais causados ao consumidor às autarquias.

Evidente, pois, a legitimidade ativa na presente demanda.

II. DA ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA



Nos termos do **art. 81, III, do CDC**, a defesa coletiva do consumidor, em juízo, “será exercida quando se tratar de interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum”.

A categoria de direitos individuais homogêneos compreende direitos subjetivos individuais que possuam entre si relação de semelhança, a qual convencionou-se denominar de homogeneidade. É justamente essa homogeneidade que permite a defesa de tais direitos em sede coletiva.

A defesa coletiva se justifica pela economia processual – reúnem-se inúmeras ações similares e evita-se tratamento diverso da mesma matéria – e pela constatação de relevância social no caso.

Nesse sentido, Antônio Gidi (1995, *apud*, LUIZ NETO[1]) sustenta que esta categoria reflete uma ficção jurídica cuja finalidade é possibilitar a proteção coletiva de direitos individuais com dimensão coletiva.

Isto posto, tem-se que a expressão tutela coletiva refere-se especificamente ao instrumento de defesa destes direitos e não ao direito material tutelado em si.

Diante de tais considerações, a jurisprudência vem reconhecendo que, quando se tratar de direitos socialmente relevantes, se mostrando inconteste sua homogeneidade, essa categoria faz jus à tutela coletiva via ação civil pública[2].

Destarte, na presente demanda vislumbra-se com precisão situação a ser amparada pela tutela coletiva, senão vejamos. Trata-se de grupo individualizado de pessoas, qual seja, consumidores que usufruem dos serviços prestados pela GOL LINHAS AÉREAS, principalmente aqueles que utilizarem de tarifas “light” e “promo”.

O Superior Tribunal de Justiça inclusive já apreciou questão, pleiteada por meio de ação civil pública, considerando que o caráter coletivo (homogêneo) se sobrepunha à situação particular de cada consumidor na demanda:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AÇÃO DESTINADA A IMPOR À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA A OBRIGAÇÃO DE ADOTAR O MÉTODO BRAILLE NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO CELEBRADOS COM PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA VISUAL. 1. FORMAÇÃO DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. DESCABIMENTO, NA HIPÓTESE. 2. DEVER LEGAL CONSISTENTE NA UTILIZAÇÃO DO MÉTODO BRAILLE NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS COM CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL. EXISTÊNCIA. NORMATIVIDADE COM ASSENTO CONSTITUCIONAL E LEGAL. OBSERVÂNCIA. NECESSIDADE. 3. **CONDENAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS COLETIVOS. CABIMENTO.** 4. IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA PARA O DESCUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES JUDICIAIS. REVISÃO DO VALOR FIXADO. NECESSIDADE, NA ESPÉCIE. 5. EFEITOS DA SENTENÇA EXARADA NO BOJO DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA DESTINADA À TUTELA DE INTERESSES COLETIVOS STRICTO SENSU. **DECISÃO QUE PRODUZ EFEITOS EM RELAÇÃO A TODOS OS CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL QUE ESTABELECEM OU VENHAM A FIRMAR RELAÇÃO CONTRATUAL COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL. INDIVISIBILIDADE DO DIREITO TUTELADO.** ARTIGO 16 DA LEI N. 7.347/85.

INAPLICABILIDADE, NA ESPÉCIE. PRECEDENTES. 7. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO. (STJ - REsp: 1315822 RJ 2012/0059322-0, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 24/03/2015, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/04/2015)

Convém ressaltar que a relação jurídica existente entre os usuários da empresa e a GOL LINHAS AÉREAS S/A é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, como se verá adiante. Nesse sentido, a cobrança de valores para reserva antecipada de assentos enseja a responsabilização da companhia aérea.

Portanto, restam caracterizados os direitos individuais homogêneos da demanda, passíveis de tutela por meio de ação civil pública, que, por sua vez, atraem a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

III. PRELIMINARMENTE

-

DA ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DA DECISÃO: ÂMBITO NACIONAL

O art. 16 da Lei 7.347/85, com redação dada pela Lei 9.494/97, limitou a competência do juiz de primeira instância para julgamento das ações civis públicas, estabelecendo que "a sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator..."

O art. 2º-A da última Lei citada prescreve:

Art. 2º-A. A sentença civil prolatada em ação de caráter coletivo proposta por entidade associativa, na defesa dos interesses e direitos dos seus associados, abrangerá apenas os substituídos que tenham, na data da propositura da ação, domicílio no âmbito da competência territorial do órgão prolator.

No entanto, a limitação territorial aos limites subjetivos da coisa julgada não pode ser aplicada às ações coletivas. Ao restringir a abrangência dos efeitos da sentença de procedência proferida em ação civil pública aos limites da competência territorial do órgão prolator, a Lei 9.494 de 10.09.1997 confundiu os limites subjetivos da coisa julgada erga omnes com os da jurisdição e da competência, que nada tem a ver com o tema.



A interpretação literal - e equivocada - do dispositivo aludido significa que, se diversos atos iguais ou semelhantes, que produzem idênticos efeitos, são praticados em vários Estados ou Municípios, a competência deve ser dos vários juízes, cada um competente em relação aos atos praticados e danos sofridos na sua comarca (Justiça Estadual) ou subseção judiciária (Justiça Federal).

Assim, não poderia ser admitido que ocorra a extensão da competência de qualquer juiz, para que a sua sentença proferida erga omnes alcance os réus em todo o território nacional. Dessa forma, a decisão do juiz na ação civil coletiva ficaria restrita aos limites territoriais de sua competência, não podendo abranger todo o território nacional/ estadual ou outro, não integrante de sua jurisdição.

Todavia, a norma aludida não pode assim ser interpretada. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região decidiu no sentido de que a competência referida não está ligada à organização judiciária, mas, à extensão do dano:

(...) A regra do art. 16 da Lei 7.347/85 deve ser interpretada em sintonia com os preceitos contidos na Lei 8.078/90, entendendo-se que os "limites da competência territorial do órgão prolator", de que fala o referido dispositivo, não são aqueles fixados na regra de organização judiciária, mas, sim, aqueles previstos no art. 93 do Código de Defesa do Consumidor. Assim: a) quando o dano for de âmbito local, isto é, restrito aos limites de uma comarca ou circunscrição judiciária, a sentença não produzirá efeitos além dos próprios limites territoriais da comarca ou circunscrição; b) quando o dano for de âmbito regional, assim considerado o que se estende por mais de um município, dentro do mesmo Estado ou não, ou for de âmbito nacional, estendendo-se por expressiva parcela do território brasileiro, a competência será do foro de qualquer das capitais ou do Distrito Federal, e a sentença produzirá os seus efeitos sobre toda a área prejudicada (...).

Adotando-se interpretação diversa da exposta, seria necessário reconhecer a inconstitucionalidade da limitação da atuação jurisdicional, com base no art. 5º, XXXV, da CF, uma vez que a própria Carta Magna reconhece o direito à ação coletiva, podendo reunir, como substituídas, pessoas com sede em vários Estados da federação.

Portanto, dependendo do caso concreto, os efeitos da decisão podem abranger todo o território nacional ou local diverso da jurisdição do juízo, quando o dano se perpetuar em mais de um município, dentro ou não de mesmo Estado.

Diante desse panorama, ciente de que os danos advindos da cobrança para marcação antecipada de assentos em aeronaves, implementadas pela Requerida, extrapolarão a jurisdição desta respectiva vara, a resolução do impasse no que tange a abrangência da decisão em sede da presente ação civil pública deverá estar amparada na aplicação subsidiária da norma contida no artigo 93 da Lei nº 8.078/90, emprego consentido expressamente pelo artigo 21 da Lei nº 7.347/85, segundo o qual: 'Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa

do Consumidor’. Assim, à luz do dispositivo supracitado (art. 93 da lei nº 8.078/90) e admitindo-se a transcendência da dimensão, bem como dos reflexos dos danos para todo o território nacional, pugna-se que a decisão a ser proferida nestes autos abarque todo o território nacional e não apenas o âmbito da jurisdição deste MM. juízo, posto que a cobrança será implementada em todo o país.

-

-

-

IV. DOS FATOS

No dia 22 de fevereiro de 2018, os consumidores brasileiros foram surpreendidos com a notícia de que a empresa GOL LINHAS AÉREAS passaria a realizar cobrança para marcação de assento fora do prazo de *check-in* – marcações realizadas com antecedência superior a 7 (sete) dias da data da viagem -, criando ainda uma nova classificação de tarifas:

Segundo Eduardo Bernardes, vice-presidente de vendas e marketing, “Nosso objetivo é dar ao cliente Gol total controle sobre suas preferências individuais ao adquirir um bilhete aéreo para voar conosco”[3].

A companhia disse, ainda, que, com a mudança, pretende oferecer passagens mais baratas, com descontos de até 30% na tarifa Promo[4].

Todavia, na prática, houve apenas um rearranjo e uma mudança de nomenclatura das tarifas, permanecendo a mesma quantidade e critérios parecidos.



Os clientes que comprarem a passagem nas tarifas Promo e Light, que são teoricamente as mais baratas da empresa, não terão direito a despacho de bagagem gratuito nem a escolha de assento de forma antecipada. Eles poderão, no entanto, contratar os serviços separadamente, pagando taxas adicionais.

Já aqueles que comprarem a passagem nas tarifas Max e Plus, que são mais caras, poderão despachar sua bagagem gratuitamente e escolher os assentos marcados na hora da compra, sem custos adicionais.

Destaca-se que tal notícia vem causando grande repercussão nacional e local, haja vista que inúmeros usuários dos serviços de transporte aéreo da companhia estão se sentindo lesados com a implementação abrupta dessa cobrança. As referidas mudanças, realizadas sobre a falaciosa justificativa de segmentar o serviço de transporte aéreo da companhia, oferecendo mais ou menos opções ao consumidor de acordo com seu perfil, tem por consequência, ao fim e ao cabo, o aumento do custo final do serviço para o usuário/consumidor, que, na prática, terá também que arcar com o preço cobrado pela companhia aérea para a marcação de assento, da mesma forma que já ocorre com o despacho de bagagem.

Não se deseja com essa ação condenar o princípio da livre iniciativa, mas sim exigir, de fato, uma melhoria real no serviço de transporte aéreo nacional. Como agravante da situação, temos um setor nacional com opções cada vez mais reduzidas, não havendo de fato uma livre concorrência que possibilite a escolha dos consumidores.

Quando da implementação do fim de franquia gratuita de bagagem, no final de 2016, com o fito de comprovar que a desregulamentação da regra acarretaria prejuízo ao consumidor, foi solicitado, pelo Ministério Público Federal, parecer técnico da Assessoria Pericial da C. 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal para analisar, do ponto de vista econômico, a proposta de resolução que alteraria as condições gerais de transporte aéreo.

Tal perícia verificou que a inovação da proposta de regulamentação no serviço de transporte de bagagens estava baseada na ideia de incrementar a liberdade das empresas na fixação de suas tarifas, posicionamento também defendido pela Requerida para a cobrança de reserva antecipada de assentos.

O laudo pericial (doc. anexo) destacou que a desregulação da bagagem acarretaria a redução proposital da qualidade e do preço dos serviços mais baratos a fim de realçar a qualidade dos serviços mais caros. Neste sentido:

“35.Segundo a abordagem sobre Discriminação de Preços de Segundo Grau do livro de microeconomia, de Hal Varian, a oferta de pacotes diferenciados em preços e quantidades/qualidade é uma estratégia utilizada por empresas com poder de mercado para aumentar seus lucros via apropriação dos excedentes dos consumidores. Excedente ou valor de reserva é definido como a predisposição a pagar além do preço de mercado. É um conceito utilizado como parâmetro de medida do bem-estar dos agentes.
36. O desenho correto desses pacotes permite às empresas extrair mais recursos de quem tem maior propensão a pagar, possibilitando a criação de pacotes mais

baratos para quem tem menor poder de compra. As diferenças expressivas entre as quantidades/qualidade de cada pacote dão incentivo para que os consumidores com maior propensão a pagar escolham os pacotes mais caros.

37. A apropriação dos excedentes dos consumidores pelas empresas não representa em si prejuízo ao bem-estar social. Ocorre que, no agregado, pode haver diminuição de preços médios e aumento das quantidades ofertadas totais, além do aumento dos lucros das empresas, o que levaria a aumento do bem-estar. Assim como há excedente do consumidor, também há excedente do produtor, e a teoria econômica aponta que, em geral, discriminação de preços levam a excedentes totais maiores do que a prática de preços únicos.

38. A discriminação de preços mais provável de acontecer com a abolição da franquia de bagagens é a de segundo grau. Nessa modalidade, as empresas não conseguem extrair todo o excedente dos consumidores, especialmente dos que possuem maior valor de reserva. Estes são mais beneficiados em termos de bem-estar porque, para convencê-los a comprar o produto mais caro, a superioridade da qualidade ou da quantidade precisa que mais que compensar a diferença de preço. Nas palavras de Varian, as empresas procurarão '*reduzir o preço cobrado aos consumidores do extremo superior a fim de desestimulá-los a optar pelo produto destinado aos consumidores de extremo inferior*'.

39. **Não ocorre, contudo, uma redução nominal dos preços cobrados dos consumidores mais exigentes, mas sim uma redução em relação ao seu valor de reserva. Na verdade, o que ocorre é uma redução proposital da qualidade e do preço dos serviços mais baratos a fim de realçar a qualidade dos serviços mais caros, cobrando por estes os preços mais elevados possíveis, ainda que não atinja todo o excedente deste segmento.**

40. Varian afirma que '*o ponto almejado com o produto de menor qualidade é dissuadir os que têm mais propensão a parar de comprá-lo*'. Analisando a discriminação de preços nas tarifas aéreas. Varian percebe que '*ao oferecer um produto degradado – as tarifas com restrições – as empresas conseguem cobrar dos clientes que exigem condições flexíveis um valor consideravelmente mais elevado pelas passagens*'.

41. No livro 'Industrial Organization: A Strategic Approach', mais especializada em Economia da Regulação, citando o exemplo do mercado de transporte aéreo como caso de discriminação de preços de segundo grau, afirma-se que '*typically, a firm will try to reduce the quality with of the lower-quality good (economy air service) so as to reduce the incentive of people with a high willingness to pay to switch from the high-quality good (first class) when the firm increases its price*', na mesma linha de raciocínio de Varian.

Desta maneira, a perícia econômica concluiu que o objetivo das empresas não era subsidiar os consumidores de menor poder aquisitivo a partir da cobrança mais elevada para a diversificação dos serviços, **mas sim ampliar lucros por meio da degradação da qualidade dos pacotes mais baratos, tornando os pacotes mais completos mais caros.**

Há também controvérsia quanto aos ganhos sociais da diferenciação de preços, uma vez que os consumidores com maior propensão a pagar representam uma fatia muito pequena do total de consumidores. A Assessoria Pericial da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (SEAE) também "manifestou, no seu Parecer nº 93 COGTL/SEAE/MF, preocupação com a possibilidade de os custos 'recaírem sobre o segmento social beneficiário da medida', e que por isso seria desejável que a agência tivesse feito estimativa quantitativa e qualitativa 'dos impactos da proposição sobre esses agentes'. Nas conclusões, a SEAE ponderou a necessidade de



'aperfeiçoamento da análise de impacto regulatório na agência, em especial quanto à mensuração dos custos e dos benefícios para os diversos agrupamentos sociais impactados”

Trazendo a supramencionada análise para a atual conjuntura, percebe-se, que da mesma forma que ocorreu com o fim da franquia gratuita de bagagem, não há qualquer segurança para o consumidor de que a nova cobrança implementada irá trazer qualquer benefício a ele, ainda mais em um setor sem qualquer transparência de informações como o de transporte aéreo e com tão poucas opções.

Caso o mercado de aviação civil brasileira fosse altamente competitivo, até seria crível a aposta na redução do preço de passagens, mas o mercado passa por preços de passagens quase idênticos e não há um amplo leque de fornecedores competindo para oferecer preços e condições melhores e serviços de boa qualidade, num país de dimensões territoriais continentais, no qual o transporte aéreo não é luxo, mas sim necessidade. A redução de preços de passagens aéreas não seria maléfico aos consumidores. Todavia, assim como o fim considera esta redução uma falácia, pois resulta em retrocesso aos avanços já obtidos na efetiva proteção, atendendo ao que dispõe o art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, este argumento de redução nos preços de passagens não foi demonstrado e justificado. De outra sorte, este argumento também não possui respaldo na experiência consumerista, **pois a retirada de proteção aos consumidores beneficia tão somente o mercado fornecedor, como sempre ocorreu, seja com a retirada de lanches gratuitos dos voos ou com o fim da franquia de bagagem.**

Quando da implementação do fim de franquia de bagagem, a ANAC alegou que tamanha intervenção encarecia as passagens aéreas pelos custos e impedia o custeio da passagem aérea com eventual custo de oportunidade (transporte de carga ao invés de bagagem, que hoje não pode ser comercializada em larga escala em razão da incerteza da quantidade de passageiros que carregarão efetivamente os 23 kg). Todavia, a ANAC apenas fez alegações de 'possíveis efeitos', sem demonstrar com estudo técnico o valor da redução no preço das passagens e comprovar se haverá efetiva redução.

Após mais de um ano da referida implementação da inclusão de cobrança por franquia de bagagem, o que se observa, com base em estudos do IBGE (doc. anexo), é que, de fato, não houve qualquer redução no valor das passagens aéreas:

Dados do IBGE 2017 demonstram redução no volume de serviços de transporte aéreo no país (TABELA 1), no entanto, aumento de receita das empresas (TABELA 2). O que pode se concluir que não

houve redução do valor das passagens cobrado ao consumidor final com a inserção de cobrança pelas bagagens em separado. Tal medida contribuiu, em verdade, para aumento de receita e diminuição do número de consumidores, o que significa aumento dos preços, ao contrário do que previa a medida, que seria a redução dos valores ao consumidor.

Trazendo para o caso objeto da ação, observa-se que mais uma vez se repete a situação de perda de direitos há muito tempo conquistado pelos consumidores sob falaciosas reduções de custos, que nunca acontecem na prática.

V. DO DIREITO

-

V.1 DO PANORAMA CONSTITUCIONAL

A Constituição Federal em seu artigo 6º estabelece que: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”.

Além do transporte ser um direito social, a Constituição Federal consagra que o Estado, além de regular o transporte aéreo nacional, também é encarregado de promover a defesa do consumidor, em seu artigo 5º, inciso XXXII.

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 Constituição estabelece, ainda, em seu artigo 170, V, que a ordem econômica constitucional tem por princípio a defesa do consumidor:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

Portanto, não restam dúvidas que o transporte além de ser um direito social, deve ser regulado e desenvolvido em consonância com a proteção do consumidor. Neste sentido, eventuais alterações de tarifas, garantias, etc, somente podem ser efetivadas para melhorar o âmbito de proteção ao consumidor, sob pena de evidente inconstitucionalidade, além de representar retrocesso aos direitos sociais alcançados. O princípio constitucional da proibição do retrocesso de direitos

fundamentais, como, no caso, os direitos dos consumidores, impede o retrocesso aos avanços já obtidos na efetiva proteção, no caso, o direito à marcação antecipada de assentos de forma gratuita.

A alegação de que a retirada de tal direito, bem como a maior segmentação das tarifas com a criação da “Promo” poderá significar diminuição do preço de passagens no mercado da aviação comercial brasileira é argumento sem respaldo técnico e sem respaldo na experiência consumerista, pois a retirada de proteção aos consumidores beneficia tão somente o mercado fornecedor.

Cabe destacar, ainda, que, quando do anúncio das mudanças realizadas, não foram apresentadas compensações ou vislumbres de melhoria na prestação dos serviços ofertados aos consumidores, pelo contrário, os consumidores agora terão que pagar mais caso queiram marcar seus assentos de forma antecipada e sem congestionamento de sites. Não restam dúvidas ser abusivas as alterações implementadas pela Requerida, deixando o consumidor em situação de intensa e mais agravada desvantagem.

V.2 DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Uma das diretrizes da política nacional de relações de consumo prevista no artigo 4º do CDC é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, assim como a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Ora, a Requerida, ao implementar a cobrança por marcação de assento antecipada, deixou de reconhecer a vulnerabilidade do consumidor, acreditando que o mercado se regulará por si, permitindo que o consumidor fique ainda mais exposto aos interesses exclusivos dos fornecedores, sem prova de nenhuma contrapartida que possa beneficiá-lo.

Em um país com dimensões territoriais continentais, em que transporte aéreo não é serviço de luxo, mas de necessidade, levando em consideração, ainda, o restrito número de empresas, impossibilitando de fato uma livre concorrência no setor, bem como as barreiras à entrada de novos concorrentes, a alteração objeto desta ação só onera o consumidor, acarretando a caracterização de

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

Consumidor x Fornecedor. Vale dizer, nesse diapasão, que a Constituição Federal em seu art. 5º, inciso XXXII, vê o direito do consumidor como um direito fundamental.

Assim, é pacífico na doutrina e jurisprudência o entendimento que o consumidor é vulnerável em três campos: técnico, jurídico e econômico. A vulnerabilidade técnica se baseia no conhecimento limitado sobre o produto ou serviço prestado pelo fornecedor que, em tese, sabe mais que o consumidor, uma vez que acompanhou de perto o plano do serviço ou formulação do produto.

A vulnerabilidade jurídica trata-se da ideia de que, em tese, o fornecedor possui uma assessoria jurídica mais aprofundada que o consumidor, ou seja, o consumidor possui um conhecimento jurídico inferior em relação ao fornecedor. E, por fim, a vulnerabilidade econômica, em que também se presume a superioridade financeira do fornecedor frente ao consumidor.

Justamente por existirem essas vulnerabilidades presentes no mercado de consumo é que foi criado o Código de Defesa do Consumidor, sendo todas as suas normas de interesse público e de ordem cogente, não sendo possível assim a negativa de direitos por ele garantido.

Desta maneira, propõe-se a presente ação civil pública, a qual deve ser julgada procedente, a fim de: (i) obstar a implementação da cobrança por marcação de assentos de forma antecipada e (ii) condenar a Requerida a apresentar plano de melhorias de curto, médio e longo prazos nos serviços oferecidos aos consumidores.

V.3 DA VEDAÇÃO AO RETROCESSO

Ao implementar a cobrança para marcação antecipada de assento, sem possibilitar qualquer melhoria ou comprovação de redução de preço de passagens, a requerida procedeu contrariamente à Constituição e ao Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se, com o devido respeito, de pleno desrespeito ao princípio constitucional da proibição de retrocesso, cujo cabedal de direitos sociais e econômicos constitucionalmente estabelecidos, uma vez implementados em nível infraconstitucional, apenas admitem ampliação do seu nível de efetivação.

A rigor, eventual involução afronta a segurança jurídica e a própria dignidade humana. É o que se convencionou denominar de proibição do retrocesso social que, segundo J. J. Gomes Canotilho, eminente processor jubilado da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra:

O princípio da vedação do retrocesso social pode formular-se assim: o núcleo essencial dos direitos sociais já realizado e efetivado através de medidas legislativas [...] deve considerar-se constitucionalmente garantido sendo

inconstitucionais quaisquer medidas estaduais que, sem criação de outros esquemas alternativos ou compensatórios, se traduzam, na prática, numa “anulação”, “revogação” ou “aniquilação” pura e simples desse núcleo essencial. (CANOTILHO, JJ Gomes. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2000. p. 333).

Segundo o Ministro Luis Roberto Barroso, a eficácia negativa dos princípios constitucionais faz com que todos os atos normativos que os violem sejam invalidados de inconstitucionalidade. É precisamente daí que deriva a “eficácia vedativa do retrocesso”.

De outra banda, retroceder em matéria de direitos sociais e econômicos implica em afronta ao direito fundamental à segurança jurídica e compromete a confiança. **Em que pese haver o princípio da livre iniciativa, este não pode ser absoluto a ponto de se permitir qualquer tipo de cobrança. Caso assim seja, não vai demorar muito para que as companhias aéreas passem a cobrar por fotos tiradas em suas aeronaves.**

O eminente constitucionalista gaúcho Ingo Sarlet aponta que o princípio da vedação do retrocesso se alicerça no Estado Democrático e Social de Direito e na dignidade humana, que nos impõe um mínimo de estabilidade normativa e de segurança jurídica. Nas palavras do citado autor:

Após sua concretização em nível infraconstitucional, os direitos fundamentais sociais assumem, simultaneamente, a condição de direitos subjetivos a determinadas prestações estatais e de uma garantia institucional, de tal sorte que não se encontram mais da esfera de disponibilidade do legislador, no sentido de que os direitos adquiridos não mais podem ser reduzidos ou suprimidos, sob pena de flagrante infração do princípio da proteção da confiança (por suavez, diretamente deduzido do princípio do Estado de Direito), que, de sua parte, implica a inconstitucionalidade de todas as medidas que inequivocamente venham a ameaçar o padrão de prestações já alcançado.”
(SARLET, Ingo. A eficácia dos direitos fundamentais. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001, p. 373 - 374.)

A doutrina traz ainda::

Refiro-me ao princípio da proibição do retrocesso, que, em tema de direitos fundamentais de caráter social, impede que sejam desconstituídas as conquistas já alcançadas pelo cidadão ou pela formação social em que ele vive, consoante adverte autorizado magistério doutrinário (GILMAR FERREIRA MENDES, INOCÊNCIO MÁRTIRES COELHO e PAULO GUSTAVO GONET BRANCO, “Hermenêutica Constitucional e Direitos Fundamentais”, 1ª ed./2ª tir., p. 127/128, 2002, Brasília Jurídica; J. J. GOMES CANOTILHO, “Direito Constitucional e Teoria da Constituição”, p.320/322, item n. 03, 1998, Almedina; ANDREAS JOACHIM KRELL, “Direitos Sociais e Controle Judicial no Brasil e na Alemanha”, p.40, 2002, 2002, Sergio Antonio Fabris Editor, INGO W.



SARLET, “Algumas considerações em torno do conteúdo, eficácia e efetividade do direito à saúde na Constituição de 1988”, “in” Revista Público, p. 99, n. 12, 2001).

Desses excertos, data venia, conclui-se que qualquer ato que implique em diminuição da efetividade de direitos sociais ou econômicos viola, simultaneamente, Estado Democrático de Direito, a dignidade humana e a segurança jurídica, pois implica em inegável retrocesso vedado constitucionalmente.

Desse modo, a requerida, ao implantar nova forma de cobrança dos consumidores, sem oferecer qualquer garantia de melhoria da prestação do serviço em contrapartida, implica o ato em inegável retrocesso.

Além disso, na prática, a cobrança para marcação antecipada de assento irá forçar o consumidor que adquire o bilhete de passagem a pagar também a tarifa do referido serviço, necessariamente com o mesmo transportador, com o fito de evitar lugares insatisfatórios ou para garantir que o assento seja reservado próximo a familiares, por exemplo, situação que acaba por violar o direito básico à liberdade de escolha previsto no art. 6º, II, do CDC.

Essa a lógica da Resolução editada pela ANAC, cuja medida onera excessivamente a parte vulnerável da relação de consumo (CDC, art. 4º, I), desequilibra os contratos de adesão de transporte aéreo de passageiros e vulnera a principiologia que inspirou o disposto no art. 51, IV e XV do CDC.

Daí a ilegalidade da prática impugnada ao prever a instituição de cobrança de marcação de assentos, eis que manifestamente contrários ao Código de Defesa do Consumidor e ao Código Civil Brasileiro.

V.4 DA POLÍTICA TARIFÁRIA. DA NECESSÁRIA COMPATIBILIZAÇÃO DA LIVRE INICIATIVA COM O RESPEITO AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR. DAS CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO

a) Da necessária compatibilização da livre iniciativa e da defesa do consumidor: liberdade tarifária da Lei 11.182/2005 não é absoluta

A Constituição Federal brasileira, ao prescrever os postulados da ordem econômica, dispõe que:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

Pela redação do dispositivo constitucional, depreende-se que o trabalho humano tem prioridade sobre os demais valores da economia de mercado, a exemplo da livre concorrência.



Não obstante, a respeito do que vem a ser livre concorrência, tem-se a lição de José Cretella Júnior (CRETELLA JÚNIOR, José. *Elementos de direito constitucional*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 263):

“No regime de livre concorrência, ou de livre competição, o mercado competitivo, ou concorrencial, caracteriza-se pelo grande número de vendedores, agindo de modo autônomo, oferecendo produtos, em mercado bem organizado. No mercado competitivo, os produtos oferecidos por uma dada empresa são recebidos pelo comprador como se fossem substitutos perfeitos ou equivalentes dos produtos da firma concorrente. Na hipótese de preços iguais, ao comprador é indiferente, regra geral, a procedência do produto, só influenciando a marca, na medida em que a propaganda se intensifica. De qualquer modo, no regime da livre concorrência, os preços de mercado tendem a abaixar, beneficiando-se com isso o comprador, ao contrário do que acontece no regime de monopólio, que prejudica o comprador e afeta o equilíbrio da Ordem Econômica, a não ser quando a intervenção monopolística é assegurada por lei federal, fundada em expresse dispositivo constitucional”.

Em suma, a livre concorrência significa a possibilidade de os agentes econômicos atuarem sem embaraços juridicamente plausíveis, em um dado mercado, ou seja, procura garantir que os agentes econômicos tenham oportunidade de competir de forma justa no mercado, sem que haja a intervenção do Estado.

Por outro lado, a liberdade de iniciativa econômica privada, num “contexto de uma Constituição preocupada com a realização da justiça social, não pode significar mais do que liberdade de desenvolvimento da empresa no quadro estabelecido pelo poder público, e portanto possibilidade de gozar das facilidades e necessidade de submeter-se às limitações postas pelo mesmo. **É legítima, enquanto exercida no interesse da justiça social. Será ilegítima, quando exercida com objetivo de puro lucro e realização pessoal do empresário.**”(SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 21ª. ed. São Paulo: Editora Malheiros, 2002, p. 770).

Em razão disso, sempre que houver um abuso por parte dos agentes econômicos, é dever do Estado intervir para realizar a justiça social, equilibrando os interesses envolvidos, de modo a garantir a todos existência digna. Sobre o tema, colhe-se passagem do voto do Ministro Celso de Mello, na ADIN nº 319-4, de 03/03/93:

“...O princípio da liberdade de iniciativa não tem, desse modo, caráter irrestrito e nem torna a exploração das atividades econômicas um domínio infenso e objetivamente imune à ação fiscalizatória do Poder Público. A intervenção regulatória ou normativa do Estado encontra pleno suporte jurídico na própria Constituição da República, cujo art. 174 autoriza o Poder Público – enquanto agente normativo e regulador da atividade empresarial – a exercer, na forma da lei, funções de controle na ordem econômica, com o objetivo de reprimir o abuso do poder econômico de cuja prática, sempre inaceitável, resultem ou possam resultar a dominação dos mercados, a eliminação de concorrência ou o aumento arbitrário dos lucros (CF, art. 173, § 4º). A regulação normativa, pelo Estado, das políticas de preços traduz competência constitucionalmente assegurada ao Poder Público cuja atuação regulatória é justificada e ditada por evidentes razões de interesse público, especialmente por aquelas que visem a preservar os postulados da livre concorrência, a fomentar a justiça social e a promover a defesa dos direitos e dos interesses do consumidor (CF, art. 170, caput, e incisos IV e V). Esta Corte, no desempenho de suas altas funções político-jurídicas, não pode desconhecer e nem permanecer insensível ante a exigência de preservar a

intangibilidade desses pressupostos de ordem axiológica, que devem nortear e condicionar, enquanto referenciais de compulsória observância, a atividade estatal de regulamentação e de controle das práticas econômicas.”

Ainda, segundo o texto constitucional, correlacionados à valorização do trabalho estão a função social da propriedade (empresa) e a defesa do consumidor, que são vetores de limitação da livre concorrência.

Decorre daí que, diante do descumprimento da função social da empresa e da ofensa aos direitos dos consumidores, o Poder Público deve agir para coibir e reprimir os abusos na ordem econômica.

Por sua vez, a repressão das práticas que atentam contra a livre concorrência aumentando arbitrariamente seus lucros, está expressamente prevista no art. 173, da Constituição Federal:

Art. 173. Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei.

(...)

§ 4º. A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

§ 5º. A lei, sem prejuízo da responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica, estabelecerá a responsabilidade desta, sujeitando-a às punições compatíveis com sua natureza, nos atos praticados contra a ordem econômica e financeira e contra a economia popular.

Nesse sentido, é possível constatar que segundo o ordenamento jurídico brasileiro somente caberá a intervenção do Estado na economia em casos excepcionais. Assim, em regra, não cabe ao poder judiciário intervir nos preços praticados em mercado em consagração a livre concorrência, contudo há exceções contidas que permitem ao Judiciário intervir quando restar configurada a elevação sem justa causa dos preços ou o cometimento de abusividade, hipótese em que deverá ser acolhida a defesa do consumidor enquanto postulado da ordem econômica.

No presente caso, consoante já demonstrado, houve a elevação do preço do serviço cobrado ao consumidor mediante o “acréscimo” de cobrança pela marcação de assentos sem nenhum fator que pudesse justificar tal prática senão a busca pelo aumento na margem de lucro em detrimento dos usos e costumes, de direitos já garantidos pelos consumidores, e por se tratarem de serviços inerentes ao próprio serviço de transporte aéreo, o que visivelmente afronta o art. 39, do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

Sobre a possibilidade de intervenção do Poder Judiciário, leciona o Min. Antônio Herman de Vasconcellos (*Benjamin, Antonio Herman Vasconcellos; Marques, Cláudia Lima; Bessa, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 5ª. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013*):

“não se cuida de tabelamento ou controle prévio de preço, mas de análise casuística que o juiz e a autoridade administrativa fazem, diante de fato concreto. A regra, então, é que aumentos de preço devem sempre estar alicerçados em justa causa, vale dizer, não podem ser arbitrários, leoninos ou abusivos. Em princípio, numa economia estabilizada, elevação superior aos índices de inflação cria uma presunção – relativa, é verdade – de carência de justa causa”.

Assim, a prática abusiva de inserção de nova cobrança claramente indevida ofende o sistema de proteção ao consumidor, e consequentemente a ordem econômica. Há, ainda, a violação dos postulados da boa-fé objetiva que prega o dever do fornecedor de tratar o consumidor como um “parceiro contratual” e, assim sendo, qualquer mudança nos valores dos produtos, além de ser previamente avisada, deve ser feita de maneira gradativa, de forma a não surpreender o consumidor (*Leonardo de Medeiros Garcia. Direito do Consumidor. Código comentado e jurisprudência. 9ª. Ed. rev., ampl., e atual. Salvador: JusPODIVM, 2013*).

A conduta da requerida também afrontou a ordem econômica, nos moldes como prevê o art. 36, inc. III, da Lei 12.259/2011, que trata, dentre outros temas, de normas buscando a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica:

Art. 36. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:

I - limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

II - dominar mercado relevante de bens ou serviços;

III - aumentar arbitrariamente os lucros; e

IV - exercer de forma abusiva posição dominante

Não se está a pregar a proibição das companhias fixarem livremente os preços de suas tarifas, de acordo com o mercado, bem como da forma que estabelece o art. 49 da Lei 11.182/2005, mas tão somente ponderando que na elevação dos preços sejam observados os limites de proporcionalidade e razoabilidade, os quais devem buscar a proteção do consumidor e a justiça social, evitando-se a busca desenfreada pelo lucro fácil!

Em suma, o que se quer dizer é que, ao mesmo tempo em que o regramento constitucional pátrio legitima a livre concorrência, busca também a harmonização do interesse econômico com o interesse social, positivando normas que coíbem e reprimem o abuso do poder econômico.

Portanto, a necessidade de intervenção do Poder Judiciário, no presente caso, potencializa-se pela característica desse mercado, uma vez que não há uma ampla gama de concorrentes, e que pelas exigências de investimentos, logística, tecnologia e autorizações do poder público, há inúmeras barreiras à entrada de novos concorrentes. Ademais, o aumento indiscriminado do preço em qualquer segmento do

setor de transportes direta ou indiretamente, impactando a comercialização de modo que os demais bens e serviços sofrem reflexos inflacionários consideráveis, cujo efeito direto é redução do poder aquisitivo da população, violando a proteção ao salário, de que trata o art. 7º, inciso X, da Constituição Federal.

Apesar de existir a liberdade tarifária prevista na lei na Lei 11.182/2005, assim como qualquer fornecedor de produtos ou serviços no mercado de consumo, não pode elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços ou exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, conforme estabelecem os incisos X e V do art. 39 do CDC.

Por fim, os assentos tratam-se de item indispensável à realização do serviço de transporte de passageiros contratado. **A marcação de assentos garante a própria segurança jurídica do passageiro, que já sabe que seu local no voo será garantido, evitando cumulação de passageiro por vaga disponível, bem como diminuindo possibilidades de ocorrência de overbooking. Em que pese a possibilidade de marcação “gratuita” no período de check-in, este se dá em prazo curto, correndo maiores riscos de problemas nos sistemas da Requerida.**

b) Características do mercado de transporte aéreo e necessidade de intervenção no caso em comento

Além do aspecto jurídico há que se ponderar as questões sociológicas e econômicas decorrentes ou por trás da medida. Tais questões refletem causas e consequências diretas da medida ora questionada.

Conforme os princípios básicos da economia, os mercados são uma boa forma de organizar a atividade econômica. Em uma economia de mercado as decisões são descentralizadas, a alocação de recursos depende de decisões individuais de milhões de famílias e empresas. Nesse contexto, os preços refletem diretamente no comportamento desses diversos atores. Em regra, nos livres mercados “os preços são os instrumentos com os quais a mão invisível dirige a atividade econômica”[5].

No entanto, nem sempre a mão invisível impera. Há certas situações em que o mercado por si só não consegue garantir a melhor alocação de recursos de forma eficiente por conta da existência de falhas de mercado:

“A mão invisível orienta, em geral, os mercados para uma alocação eficiente dos recursos. Contudo, por várias razões, a mão invisível às vezes não funciona. Os economistas usam a expressão **falhas de mercado** para referir-se à situação em que o mercado por si só não consegue alocar recursos eficientemente.

Uma das possíveis causas de falhas de mercado são as externalidades. Uma **externalidade** é o impacto das ações de alguém sobre o bem-estar dos que estão em torno.

(...) possível causa de falhas de mercado é o poder de mercado. **Poder de mercado** é a capacidade que uma única pessoa (ou pequeno grupo de pessoas) tem para influenciar indevidamente os preços de mercado.”[6]

Nos **mercados de concorrência perfeita** ou perfeitamente competitivos, **compradores e vendedores são tomadores de preços**, devendo aceitar o preço que o mercado naturalmente determina por meio da lei da oferta e da demanda e dos ajustes tendentes ao equilíbrio feitos pela mão invisível smithiana. Todavia, há alguns mercados nos quais não há essa competitividade como no caso do **monopólio e oligopólio**, no qual os vendedores determinam o preço do mercado, **inviabilizando a atuação da mão invisível** em busca da equidade.

“Em alguns mercados um único comprador ou vendedor (ou um pequeno grupo) pode controlar os preços de mercado. Esta capacidade de influir sobre os preços é chamado de *poder de mercado*. O poder de mercado pode provocar ineficiência nos mercados ao manter preços e quantidades longe do equilíbrio de oferta e de demanda.

(...)

Quando os mercados falham, as políticas públicas podem potencialmente remediar o problema e aumentar a eficiência econômica.”[7]

Contudo, o mercado de serviços de transporte aéreo não pode ser considerado de concorrência perfeita no qual os concorrentes são apenas tomadores de preços, devendo praticar o preço determinado pelas forças de mercado. As barreiras à entrada de novos concorrentes – como a complexidade de operacionalização; necessidade de grandes investimentos, logística, aparato e capacitação técnica; bem como se tratar de serviço regulado e requisitar as devidas licenças e autorizações do poder público – impedem que se forme um grande número de fornecedores concorrentes dispostos a oferecer os serviços no mercado de consumo. Isso faz com que determinadas medidas adotadas mesmo que seja por um dos fornecedores no mercado afetem diretamente os demais fornecedores e o consumidor.

Cabe, portanto, ao Estado por meio do Poder Judiciário, dar a resposta adequada, no sentido de rechaçar a abusividade praticada, evitando-se que se espalhe horizontalmente entre as demais empresas, bem como se aprofunde, culminando na cumulação de novas e sucessivas cobranças.

c) Tendência de encarecimento para diferenciar entre as classes sociais de usuários e o aproveitamento dessa condição para impingir novas cobranças aos consumidores

A forma do consumo na sociedade ocidental tornou-se uma das questões-chave para compreender os processos sociais, especialmente no interior do debate sobre pós-modernidade. Tais processos possuem uma conotação individual ou coletiva, complexos e multifacetados, culturais e econômicos, e são tanto impostos ou desagregadores quanto escolhidos ou inclusivos. A cultura de consumo pode ser abordada como um espaço de negociação, como um conjunto de rituais ou ainda como significados socialmente compartilhados, correspondendo à dimensão material e imaterial. A gênese da cultura de consumo está vinculada tanto à difusão de determinados bens no seio de um segmento social,

quanto à difusão da atribuição de distinção e vínculo de poder político em decorrência dos bens. O consumo conspícuo, na ótica de Veblen, ou discricionário, é uma expressão de prestígio ou comunicação de relações de poder; portanto, refere-se aos investimentos não destinados prioritariamente ao conforto ou ao valor de uso, mas que têm propósitos simbólicos, de distinção, de hierarquia política e de subordinação. Desde a sua gênese, a cultura de consumo está submetida à lógica da competição de status e à ostentação como meio de expressão do poder.

Dessa forma, as empresas se apoderam dessa característica da sociedade de consumo pós-moderna, do querer diferenciar-se com base no poder de aquisição de determinados produtos e serviços para impor ao consumidor “novos pacotes” e “novos serviços”, estimulando e criando a necessidade de aquisição para se diferenciar como pretensa classe social mais elitizada.

A notória inserção na cultura de consumo conecta a distinção de classe, especialmente como premiação com dinheiro mediante o trabalho, com a apropriação desigual do espaço social ou o consumo de bens e serviços onerosos para o prazer e conforto. O consumo torna-se mecanismo de distinção social e de ostentação de poder no Estado moderno, que acaba sendo aproveitado pelas empresas – como no caso concreto – para que o consumidor sinta a tal necessidade e queira adquirir o serviço “a mais” como um diferencial para se distinguir dos demais, tendo uma aparente sensação de ascensão social, ou mesmo para se afirmar socialmente.

Conforme escreve Jean Baudrillard, em Função-signo e lógica de classe, o consumo material é verdadeiro elemento diferenciador, ou, mais que isso, de exclusão. Por outro ângulo, Zygmunt Bauman observa uma situação estabelecida, em que o consumo deixa de ser meramente um elemento de distinção para ser o elemento de inclusão por excelência. Assim, as pessoas para se sentirem “incluídas” tendem a consumir aquilo que não precisam, ou são levadas a consumir algo para uma pretensa inserção em determinado grupo.

A ré, portanto, aproveita-se e estimula essa condição da sociedade pós-moderna, impingindo dano aos consumidores para majorar seus lucros, mostrando a ferosidade do mercado e zombando de fundamento da república que é a dignidade da pessoa humana.

É imperioso que o judiciário possa agir, combatendo a presente abusividade perpetrada pela empresa Ré, evitando-se que se inicie uma prática disseminada entre as companhias de modo a onerar cada vez mais com taxas diversas transversadas como se serviços fossem. Pela própria característica de competição e busca de lucro dos mercados, para que possam sobreviver diante da referida prática é previsível que entre as atuais companhias comece uma verdadeira guerra de tarifas e práticas abusivas, para que possam marojar seus lucros e minimizar suas perdas, mantendo suas vantagens comparativas com as concorrentes.

VI. DO DANO MORAL COLETIVO

A Constituição Federal de 1988 alçou o direito à reparação do dano moral à categoria de direito fundamental, previsto no próprio artigo 5º da Carta Magna em dois de seus incisos:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O Código Civil de 2002, por sua vez, assevera que “*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*” (art. 186). Esse dispositivo encontra complemento na seara da responsabilidade civil no art. 927, no qual é estabelecido que o cometimento de ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 187, gera a obrigação de repará-lo.

Em sua modalidade dano moral coletivo, Carlos Alberto Bittar Filho o define:

(...) O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in reipsa*). (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. **Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro**).

Segundo a doutrina e jurisprudência, constitui dano moral coletivo a lesão a interesses metaindividuais, tais como: publicidade enganosa, publicidade abusiva, acidentes de consumo, o dano ambiental, etc.

Da mesma forma, no presente caso, em que existe ofensa à coletividade dos consumidores, atingida pela conduta da empresa requerida ao implementar a cobrança para marcação antecipada de assento, tratando-se de hipótese de dano moral coletivo, cuja reparação deve ter efeito punitivo e pedagógico.

O CDC é claro ao estabelecer como direito do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. Assim sendo, não parece adequado entender que apenas os danos morais individuais mereçam reparação, sob uma perspectiva estreita de vincular a aferição do dano moral ao dever de reparação do sentimento da “dor” e “constrangimento”.

Tal visão adotada pelo Código Civil e Código de Processo Civil possui cunho eminentemente individualista e, portanto, deve ser adequada à determinação constitucional que resguarda os direitos metaindividuais.

Daí por que o dano moral coletivo não leva em conta apenas os aspectos “dor e constrangimento” resultantes da violação do Princípio da Dignidade Humana, para reparar o bem difuso. A imposição do dever de reparar tem cunho não apenas preventivo e/ou punitivo, mas também caráter pedagógico e reparador. Não se pode ignorar a premissa de que também a comunidade sofre os efeitos de um dano extrapatrimonial, e, assim sendo, deve haver efetiva proteção coletiva assegurada pela norma fundamental do ordenamento jurídico brasileiro.

No campo jurisprudencial, merece destaque o entendimento da Ministra Nanci Andriighi que prescreve: “*nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venha a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado*”.

Colacionando julgado mais recente acolhendo a necessidade de reparação do dano moral coletivo, veja-se didático julgado do STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia. (...) 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.** 8. 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. 9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012. 10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012). (...). 12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. 13. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014). (grifos nossos).

Uma vez evidenciado o dano moral coletivo, resta agora quantificar o valor da condenação a título de compensação, tarefa tormentosa entre os operadores do direito, mas que a jurisprudência cuidou de tratar, estabelecendo critérios para tanto, quais sejam, a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Tendo em vista que a GOL LINHAS AÉREAS é uma das maiores empresas do Brasil, acreditamos que a quantidade de clientes seria uma base de cálculo justa e clara, por isso, os danos morais devam ser fixados em R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais).

VII. DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Dispõe o parágrafo 3º do artigo 84 do CDC que, “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”.

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais. Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência. Nesse contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda (sem a concessão de liminar) normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

Trata-se, portanto, de verdadeira antecipação de tutela, logo, deve o dispositivo ora em comento ser interpretado em harmonia com o artigo 300, do Código de Processo Civil que trata do assunto de forma geral.

O artigo 300, do CPC de 2015, determina para que seja concedida a tutela de urgência, devem existirem elementos que *evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*. A referida tutela poderá ser concedida liminarmente ou após justificação prévia, sendo que a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida caso exista perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

A probabilidade do direito decorre da violação dos direitos do consumidor, conforme a interpretação dos dispositivos supramencionados, caracterizando uma cobrança manifestamente abusiva, que prejudica milhares de brasileiros todos os dias, que estão sendo cobrados para realizar a simples operação de marcação de assento de forma antecipada.

Já o perigo do dano reside na necessidade de suspender de forma imediata a cobrança, para não prejudicar os consumidores que diariamente adquirem suas passagens e, de forma abrupta, tem seus direitos, antes garantidos, retirados, tendo o consumidor que pagar R\$ 10,00 (dez reais) ou R\$ 20,00 (vinte reais) para marcação de seus assentos.

Ressalte-se que o acolhimento da noção de dano não injusto é de extrema importância para a questão, tendo em vista que, se assim não fosse, a gama de situações que reclamam antecipação dos efeitos da tutela seria radicalmente comprometida, pois é normal que medidas tais causem danos na parte “prejudicada” pela medida.

E com a concessão da tutela que ora se pretende antecipar, conforme acima citado, essa não será injusta, tampouco capaz de acarretar qualquer dano à parte ré, visto que, se pretende proteger com esta medida, os consumidores, impedindo-os que arque com mais uma cobrança abusiva, sendo estes a parte mais vulnerável na relação de consumo.

Isto porque a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida **consiste em obrigação de não fazer, para que a Requerida se abstenha de realizar a cobrança para marcação antecipada de assentos em suas viagens, de forma a não prejudicar os consumidores com exigências incompatíveis com a boa-fé e a equidade.**

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto nos artigos 499 do Código de Processo Civil de 2015 e 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

VIII. DOS PEDIDOS

Por todo o exposto, requer que se digne Vossa Excelência a:

(i) Liminarmente, *inaudita altera pars*, determinar, em tutela de urgência, a suspensão a cobrança para marcação antecipada de assento, com fixação de multa em caso de não cumprimento;

(ii) Ao final, julgar totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar suso requerida e, proibir, de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outra que tenho o mesmo objeto;

(iii) Seja a Ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC, em virtude das práticas aqui tratadas;

(iv) Condenação da Ré em danos morais coletivos no valor de R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003;

(v) Citação da Ré para responder à presente ação, sob pena de ser-lhe aplicado o instituto da revelia e consequente confissão acerca dos fatos apresentados;

(iii) Intimação do Ministério Público para intervir no feito;

(iv) Publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n. 8.078/90;

(v) Dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90;

(vi) Condenação da Ré ao pagamento dos ônus sucumbenciais;

(vii) Produção de todos os meios de prova em direito permitidos, especialmente, apresentação de novos documentos e perícias, caso sejam necessárias, além da inversão do ônus da prova, tal qual preconizado pelo CDC;

Atribui-se à causa o valor de R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

São Luís/MA, 28 de fevereiro de 2018.

HILDÉLIS SILVA DUARTE JÚNIOR
Presidente do PROCON/MA

TAIRINNE CRISTINE SOARES DE MORAIS
Chefe da Assessoria Jurídica PROCON/MA
OAB/MA 12.227
Matrícula 2475754

RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ
Assessor Jurídico PROCON/MA

OAB/MA 12.216
Matrícula 2476034

[1] LUIZ NETO, Carlos. **Legitimação do Ministério Público na tutela dos direitos individuais homogêneos mediante ação civil pública.** Disponível em: <
www.agu.gov.br/page/download/index/id/540561>. Acesso em 6 out 2015.

[2] Conforme precedentes: ARE-AgR 660140, DIAS TOFFOLI, STF; RE-AgR 699580, CELSO DE MELLO, STF; RE-AgR 401482, TEORI ZAVASCKI, STF; RE-AgR 459456, CÁRMEN LÚCIA, STF; AI-AgR 606235, JOAQUIM BARBOSA, STF.



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS
VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS
ATA DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

AÇÃO CIVIL PÚBLICA: 0808035-30.2018.8.10.0001

DATA/HORÁRIO/LOCAL: 06/12/2019 11:00, na sala de audiências.

PRESENTES:

JUIZ DE DIREITO: DOUGLAS DE MELO MARTINS

AUTOR: INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Preposto:RAISSA CARVALHO E SILVA REGO

ADVOGADO: GIULIANA GARCIA BORGES, OABMA 15723

RÉU: VRG LINHAS AEREAS S.A.

Preposto: ERIKA DE FATIMA CALEGARIN

Advogado: FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO, OABSP 383638

FISCAL DA ORDEM JURÍDICA: MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL

Promotora de Justiça: ALINEIDE MARTINS RABELO COSTA

Estudantes: Amanda Moraes Martins, Douglas Matheus Moraes Martins e Ray Cleyton Lima Melo

TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO:exitosa, nos termos da sentença abaixo.

As partes realizaram acordo judicial, nos seguintes termos: "1. As partes entendem pela legalidade da cobrança para marcação de assento; 2. Com relação ao dever de informação, a GOL se compromete, até o dia 30.01.2020, em dar o mesmo tratamento de destaque no site da companhia aérea às opções dos serviços de marcar e pular a marcação de assento, de modo que fique claro ao consumidor a não obrigatoriedade da contratação; 3.O PROCON se compromete a reanalisar os processos administrativos referentes ao tema"



Assinado eletronicamente por: DOUGLAS DE MELO MARTINS - 06/12/2019 12:40:45
<https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=19120612404511100000024874940>
Número do documento: 19120612404511100000024874940

Num. 26325533 - Pág. 1



Número do documento: 23091319110429000009923817225
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110429000009923817225>
Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:04

Num. 9927731206 - Pág. 1

Sentença homologatória de transação: Homologo, com fundamento no art. 487, III, b, do CPC, a transação havida entre INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR e VRG LINHAS AEREAS S.A (GOL LINHAS AÉREAS), e extingo o processo com resolução do mérito. Sem custas. Intimados os presentes.

Nada mais havendo, mandou o MM. Juiz lavrar o presente termo que, lido e achado conforme, vai devidamente assinado. Do que para constar, eu MIGUEL ANTONIO FIGUEIREDO MOYSES ,Diretor de Secretaria, digitei.

DOUGLAS DE MELO MARTINS

Juiz Titular da Vara de Interesses Difusos e Coletivos



Assinado eletronicamente por: DOUGLAS DE MELO MARTINS - 06/12/2019 12:40:45
<https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=19120612404511100000024874940>
Número do documento: 19120612404511100000024874940

Num. 26325533 - Pág. 2



Número do documento: 23091319110429000009923817225
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=23091319110429000009923817225>
Assinado eletronicamente por: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - 13/09/2023 19:11:04

Num. 9927731206 - Pág. 2



RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV e X, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 11 de julho de 2013,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo.

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Art. 4º As comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem empregar os códigos constantes no Anexo I desta Resolução.



Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

§ 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.

§ 1º Excetuam-se do previsto no *caput* as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10.

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.

§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:

I - cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE; e

II - oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;



II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 2º A ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.

Parágrafo único. O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

Art. 12. O operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo.

Art. 13. O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.

Parágrafo único. O PNAE deve informar, nos termos do art. 9º, os recursos de comunicação de que necessita.

CAPÍTULO III

ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I



Disposições Gerais

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - *check-in* e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o *check-in*.

Parágrafo único. Caso o PNAE realize o *check-in* por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo.

Art. 16. O PNAE deve se apresentar para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro a antecedência necessária.

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.



Art. 19. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. 14, em voos de conexão, permanece com o operador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao operador da etapa de partida.

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no *caput* devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 3º Os operadores aéreo e aeroportuário estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso ou rampa previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

§ 4º Excetua-se do previsto no *caput* o embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).

§ 5º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 6º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, carregar manualmente o passageiro significa sustentá-lo, segurando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 7º Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque ou desembarque do PNAE nos casos especificados nos §§ 4º e 5º deste artigo.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no *caput* do art. 20.

§ 1º O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no *caput*.

§ 2º O operador aeroportuário deve manter disponíveis ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 20.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 22. As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto.

Art. 23. O operador aéreo deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça:

I - na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado; ou

II - no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

Art. 24. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado durante o voo deve ser transportado na cabine.

Parágrafo único. O PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 25. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE.

§ 1º A ajuda técnica ou o equipamento médico devem ser declarados, identificados e apresentados ao operador aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.

§ 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador aéreo deve efetuar o pagamento de indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de 14 (quatorze) dias.

§ 5º A ajuda técnica ou o equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que este efetue a aquisição ou substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.

§ 6º Outras formas de compensação ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o operador aéreo neste caso informar previamente ao PNAE sobre seus direitos previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

Art. 26. O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros que envolvam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo deve ser executado em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 175, intitulado "Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis". (Redação dada pela Resolução nº 608, de 11.02.2021)(../2021/resolucao-no-608-11-02-2021)

Seção III

Acompanhante

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora;

II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.

§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.

Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Seção IV

Cão-Guia ou Cão-Guia de Acompanhamento

Art. 29. O PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento pode ingressar e permanecer com o animal no edifício terminal de passageiros e na cabine da aeronave, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

§ 1º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser transportados gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde que equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

§ 2º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser acomodados de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

§ 3º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em fase de treinamento devem ser admitidos na forma do *caput* quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.

§ 4º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Seção V

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”;



II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

§ 1º O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque.

§ 2º Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável.

Art. 32. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada.

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

CAPÍTULO IV

CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE , , devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no *caput* deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

Art. 36. Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 37. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações:

I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado:

- a) data de realização;
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;
- d) tipo(s) de atendimento(s) prestado(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;
- e) ajuda(s) técnica(s), equipamento(s) médico(s) ou demais equipamentos disponibilizado(s);
- f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 21; e
- g) presença ou não de acompanhante e de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; e
- II - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado:
- a) data da solicitação do serviço; e
- b) motivo da recusa ou falha na prestação do serviço.

Art. 38. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.

Art. 39. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.

§ 1º O responsável por acessibilidade deve estar disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.

§ 2º A orientação do responsável por acessibilidade não pode contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. A ANAC pode solicitar, a qualquer tempo, as informações relacionadas aos arts. 35 a 38.

Art. 41. O Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

- I - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea:
- a) os itens 1, 5, 6, 9, 13 e 14 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;
- b) ficam acrescidos os itens 16 a 27, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
- c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15;



II - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária:

- a) os itens 7 e 15 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;
- b) ficam acrescidos os itens 18 a 23, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
- c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;

III - no cabeçalho da tabela do Anexo III, fica acrescido o texto “CÓDIGO BRASILEIRO DA AERONÁUTICA – ART. 1º, §3º, C/C ARTS. 12 E 289”.

Art. 42. Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma:

I - até dezembro de 2013: aeroportos que movimentaram 2.000.000 (dois milhões) de passageiros ou mais por ano;

II - até dezembro de 2014: aeroportos que movimentaram mais de 500.000 (quinhentos mil) e menos de 2.000.000 (dois milhões) de passageiros por ano; e

III - até dezembro de 2015: aeroportos que movimentaram 500.000 (quinhentos mil) passageiros ou menos por ano.

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior.

§ 2º Até o vencimento dos prazos mencionados neste artigo, permanece com o operador aéreo a responsabilidade pela disponibilização dos equipamentos referidos no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 43. Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação

Art. 45. Fica revogada a Resolução nº 9, de 5 de junho de 2007 (../resolucoes-2007/resolucao-no-009-de-05-06-2007), publicada no Diário Oficial da União de 14 de junho de 2007, Seção 1, páginas 18 e 19.

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS

Diretor-Presidente

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

MEDA - Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.



STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (*steps*). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

MAAS - (*meet and assist*) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, idosos, convalescentes, etc.

BLND - Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

INF - Criança de colo.

OXYG - Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada.

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel; e



b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2. Os operadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela ANAC que abarque aspectos de segurança de cabine.

1.3. Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

1.4. Os operadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os operadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, os mesmos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese o operador é requerido a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

1.5. Os operadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos operadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelo operador. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. O treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas adequadas ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- 1.1. deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes;
- 1.2. pessoas com transtorno mental;
- 1.3. deficiências cognitivas;
- 1.4. pessoas que necessitam de ajudas técnicas;
- 1.5. pessoas com mobilidade reduzida;
- 1.6. pessoas com deficiência auditiva;



- 1.7. pessoas com deficiência visual;
- 1.8. pessoas surdocegas;
- 1.9. pessoas com distúrbio da fala;
- 1.10. pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes; e
- 1.11. pessoas que viajam com cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

2. Para o desenvolvimento do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os operadores aéreos e aeroportuários podem consultar organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas ou na formação de suas equipes.

3. O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada.

4. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, que deverão incorporar informações sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas.

ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

(VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL)

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea		
COD		P. JURÍDICA



DCI	1. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal de terra e de bordo especialmente treinado para lidar com passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).	10.000	17.500	25.000
				
	4. Revogado	-	-	-
	5. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	6. Não disponibilizar mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso do PNAE.	10.000	17.500	25.000
	7. Revogado	-	-	-
	8. Revogado	-	-	-
	9. Deixar de acomodar o PNAE em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, nos termos da regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	10. Revogado	-	-	-
	11. Revogado	-	-	-
	12. Revogado	-	-	-
	13. Deixar de prover acompanhante ao PNAE que deva ser acompanhado ou cobrar pelo assento do acompanhante de escolha do PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	10.000	17.500	25.000
	14. Deixar de efetuar registro de informações sobre atendimento a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	15. Revogado	-	-	-
	16. Não prover ao PNAE as informações previstas na regulamentação.	10.000	17.500	25.000



	17. Realizar cobrança indevida pela prestação de serviços de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	18. Cobrar por assento adicional necessário ao atendimento especial um valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE ou deixar de oferecer o desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem para transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	10.000	17.500	25.000
	19. Exceder o prazo de resposta de 48 (quarenta e oito) horas para avaliação de documento médico ou MEDIF.	10.000	17.500	25.000
	20. Recusar a prestação do serviço de transporte aéreo a PNAE, em desacordo com as condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.	10.000	17.500	25.000
	21. Deixar de apresentar justificativa ou resposta por escrito quanto à recusa na prestação do serviço de transporte aéreo ou às solicitações de acompanhante nos prazos estabelecidos.	10.000	17.500	25.000
	22. Deixar de prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias ao bom atendimento do PNAE.	10.000	17.500	25.000
	23. Impedir que o PNAE utilize a bordo ajuda técnica, equipamento médico ou mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, atendidas as condições para transporte a bordo.	10.000	17.500	25.000
	24. Deixar de prover as assistências previstas na regulamentação no caso de extravio ou avaria de ajuda técnica ou equipamento médico de PNAE.	10.000	17.500	25.000
	25. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000
	26. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
	27. Não dar preferência na alocação dos assentos mais próximos das saídas ao PNAE que necessita de assistência do tipo WCHC.	10.000	17.500	25.000



IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária		
COD		P. JURÍDICA



DCI	1. Revogado	-	-	-
				
	5. Revogado	-	-	-
	6. Revogado	-	-	-
	7. Não prover ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento.	10.000	17.500	25.000
	8. Revogado	-	-	-
				
	13. Revogado	-	-	-
	14. Revogado	-	-	-
	15. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal especialmente treinado para lidar com PNAE.	10.000	17.500	25.000
	16. Revogado	-	-	-
				
	18. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	19. Deixar de estabelecer os procedimentos e prazos para prestação das informações disponíveis pelo operador aéreo sobre necessidade de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	20. Impedir o uso de ajudas técnicas utilizadas por PNAE para auxílio na sua locomoção na área restrita.	10.000	17.500	25.000
	21. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000



	22. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
	23. Não disponibilizar e operar, quando requerido, equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para realizar o embarque ou o desembarque de PNAE.	10.000	17.500	25.000

Publicada no Diário Oficial da União de 16 de julho de 2013, Seção 1, página 11, e no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v.8, nº 28 S1 (Edição Suplementar) de 16 de julho de 2013





Ministério Público
do Estado do Amapá

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA COMARCA DE MACAPÁ
Endereço: Av. Pe Júlio Maria Lombard, nº 1585 - Centro. CEP: 68900-030. Macapá. - Amapá.
Tel.: (96) 3198-1711 (Ramal 1709) Fax: (96) 3198-1712

Ofício Nº 0000055/2019-PRODECON

Macapá, 31 de Janeiro de 2019

A Sua Senhoria o(a) Senhor(a)
Representante Legal da Reclamada
Empresa GOL Linhas Aéreas no Estado do Amapá.
End. Av. Fab 2061-Centro.
Nesta

Assunto: Promoção de Arquivamento
Notícia de Fato Nº 0000298-56.2019.9.04.0001

Prezado(a) Senhor(a)

Cumprimentando-o(a) cordialmente, venho cientificá-lo(a), conforme despacho em anexo, que foi promovido nesta Especializada, o arquivamento da Notícia de Fato nº. 0000298-56.2018.9.04.0001-PRODECON, não obstante a possível reabertura do procedimento caso surjam novos elementos de prova.

Sem mais para o momento, manifesto sentimentos de estima e apreço.

Atenciosamente,

LUIZ MARCOS DA SILVA
PROMOTOR(A) DE JUSTIÇA

Luiz Marcos da Silva
Promotor de Justiça

*Recebido por
Eder Barbosa, CIF: 30628
em 31/01/2019.*



ATA DE REUNIÃO

Aos seis dias do mês de junho de 2018, na Promotoria da Cidadania da Comarca de Porto Velho, presentes a Promotora de Justiça **Dra. Daniela Nicolai de Oliveira Lima**, titular da 8ª Promotoria de Justiça, 3ª Titularidade, compareceram o Sr. Claudio Neves Borges, Diretor de Relações Institucionais da GOL Linhas Aéreas S/A, a Dra. Erika Calegarin Martins, Advogada da GOL, o Sr. Roger Ravel Lage e o Dr. Yuri Paes Lemes Delgado (OAB/RJ 187129), ambos representando a empresa Smiles Fidelidade S/A. Aberta a reunião, em relação ao **feito nº 2017001010009773**, que trata do programa de milhagens e sua variação de preços, a GOL esclareceu que trabalha em parceria com o SMILES, sendo que o preço das milhas varia de acordo com o das passagens aéreas; que a composição do preço final da passagem, por trecho, inclui os custos com combustível, impostos, variação do dólar, demanda de passageiros, distância entre os destinos, entre outros; que a GOL tem adotado a política de adequar cada modalidade de tarifa ofertada, ao perfil do passageiro, de acordo com as comodidades que pretende contratar; que, atualmente, pratica as tarifas PROMO, LIGHT, PLUS e MAX; que a GOL se considera uma companhia LOW COAST, considerando as dimensões continentais do país, os custos do combustível, etc.; que o relatório da ANAC do ano de 2017, apontou que a indústria aérea teve 52% de suas passagens vendidas por preço abaixo de R\$ 300,00; que a empresa tem observado o disposto na Resolução 400/ANAC, quanto à política de reembolso, remarcação de voos e assistência aos passageiros, com alimentação e hospedagem; que em relação à tarifa de bagagem, as tarifas PLUS e MAX oferecem bagagens gratuitas, de 23Kg, ao passageiro, além da bagagem de mão, de 10Kg, a todas as tarifas; que em relação ao **feito nº 2018001010067208**, referente à cobrança de taxa pela escolha do assento, no momento da compra do bilhete, a GOL esclareceu que essa cobrança somente acontece quando a escolha é feita antes do início do período de Check-in, ou seja, mais de sete dias antes do embarque; que o assento é gratuito quando reservado no período de sete dias antes do embarque, correspondente ao Check-in; **que foi deliberado o seguinte:** 1) que em vista dos esclarecimentos prestados, determino o arquivamento do feito nº **2018001010067208**, encaminhando-o para homologação junto ao Conselho Superior do Ministério Público, cientes os presentes; 2) determino que o feito nº **2017001010009773** seja relatado, a fim de verificar eventuais pendências; 3) a GOL sai cientificada do arquivamento do feito nº 2017001010005471, que trata da tarifa de bagagem, com fundamento na decisão no processo nº 0816363-41.2016.4.05.8100 do TRF, 5ª Região, 10ª Vara Cível; Nada mais. Eu _____ Mauro Schumacher, Técnico Administrativo da Promotoria, digitei e subscrevi.

Claudio Neves Borges
GOL

Roger Ravel Lage
SMILES

Erika Calegarin Martins
GOL

Yuri Paes Lemes Delgado
SMILES

DANIELA NICOLAI DE OLIVEIRA LIMA
Promotora de Justiça

Rua Jamari, 1555, Olaria. CEP: 76.801-917, Porto Velho – RO. Telefone: (69) 3216 – 3700
consumidor@mpro.mp.br



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Ofício n.º 1019/2018 - 1ª Prodecon

Brasília-DF, 28 de novembro de 2018

Ao Senhor
Representante Legal da empresa GOL LINHAS AÉREAS S.A.
Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública entre os
eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência, Back Office
20021-340 Rio de Janeiro-RJ

Assunto: **Informa Promoção de Arquivamento – NF nº 08190.005317/18-01**

Senhor Representante Legal,

Informo a Vossa Senhoria que esta Promotoria de Justiça Especializada determinou o arquivamento do procedimento epigrafoado, conforme despacho anexo.

Caso Vossa Excelência não concorde com os termos da decisão, tem o prazo de **10 (dez) dias**, a contar do recebimento deste ofício, para interpor recurso à Câmara de Coordenação e Revisão.

Atenciosamente,

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça

Seguem os dados.
Escritório: *Villema*
Partes:
notar por e-mail:
☐ Sim
☒ Não





Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Primeira Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor

Notícia de Fato nº 08190.005317/18-01
Requerente: Josivaldo P. Mota
Requerido: Gol Linhas Aéreas

PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de Notícia de Fato instaurada a partir de reclamação de consumidor relativa à cobrança de taxa por marcação de assento em aeronaves da Requerida.

Requisitadas informações (fl. 06), a Gol Linhas Aéreas pronunciou-se (fls. 71-86 e 145-147), informando a existência de ACP em trâmite na Comarca da Ilha de São Luís/MA sobre o mesmo objeto da presente Notícia de Fato.

É o breve relatório.

Resta caracterizado que, em casos em que o fato já for objeto de Ação Civil Pública, aplica-se a fundamentação prevista no artigo 14, §5º, da Resolução do Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, in verbis:

"Em caso de evidência de que os fatos narrados na representação não configuram lesão aos interesses e direitos a cargo do Ministério Público nos termos da legislação aplicável ou se o fato já tiver sido objeto de investigação ou de ação civil pública ou se os fatos apresentados já encontrarem solucionados, o membro do Ministério Público, no prazo máximo de trinta dias, indeferirá o pedido de instauração de inquérito civil, em decisão fundamentada, da qual se dará ciência pessoal ao representante e ao representado."

Da mesma forma, traz-se à consideração o teor da Súmula nº 04 da E. Câmara de Coordenação e Revisão da Ordem Cível, que

1/2

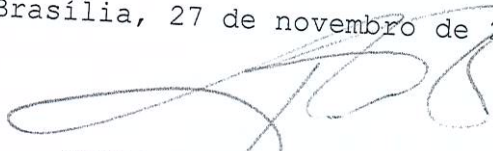
assim dispõe:

"O ajuizamento de ação civil pública pelo MPDFT ou de outra ação coletiva ou individual por legitimados concorrentes é causa de arquivamento dos autos de investigação preliminar ou do inquérito civil público."

Portanto, tendo em vista o ajuizamento de Ação Civil Pública, esmaece o interesse na manutenção do presente procedimento, caso em que se impõe seu arquivamento.

Desta forma, não existindo mais motivos para o prosseguimento da presente Notícia de Fato, promove-se o seu arquivamento. Notifique-se o consumidor requerente. Comunique-se esta decisão à E. Câmara de Coordenação e Revisão Cível, nos termos da Lei Complementar 75/93, em conformidade com os art. 14 e 18 da Resolução 66/05 do E. Conselho Superior do MPDFT (DOU nº 167, Seção 1, de 29/08/07).

Brasília, 27 de novembro de 2018.


PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça

Ofício 5ª PJDC nº 119/2019

Rio de Janeiro, 27 março de 2019.

Ref. Inquérito Civil nº 778/2018
MPRJ nº 2018.00857500

DEPARTAMENTO JURÍDICO
GOL / VRG
REGISTRO DE RECEBIMENTO
04 ABR. 2019

Senhor Representante Legal,

Cumprimentando-o, sirvo-me do presente para dar-lhe ciência da promoção de arquivamento exarada nos autos em epígrafe, cuja cópia segue anexa.

Atenciosamente,


GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça

Anexo: Cópia fls. 150/152.

GOL LINHAS AÉREAS S/A.

Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência – Back Office
Rio de Janeiro/RJ
CEP. 20021-340

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

**EXMO. SR. DR. PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

MPRJ 2018.00857500

Reg. 778/2018

PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de inquérito civil instaurado de ofício a partir de reportagem do site G1 que narra, em síntese, a prática de cobrança pela marcação de assentos em voos domésticos da empresa área GOL LINHAS ÁEREAS INTELIGENTES S.A. (fls. 04/09).

Instada a se manifestar, a investigada informou que esta prática decorre de uma estratégia de mercado adotada para atender a todos os perfis de clientes. Segundo a companhia área, a pluralidade de interesses dos consumidores gerou a necessidade de diversificação do serviço prestado, pois nem todos os passageiros desejariam adquirir serviços como a marcação de assentos, motivo pelo qual criou tarifas promocionais LIGHT e PROMO (fls. 67/68).

Aduz a empresa que a cobrança de taxa ocorre somente quando os consumidores adquirentes de um dos dois tipos de tarifas promocionais (LIGHT e PROMO) desejarem realizar a marcação de assentos antecipada, isto é, antes do período de check-in (2 dias e 45 minutos antes do voo), não havendo qualquer custo para a marcação de assentos neste período de check-in, independente da tarifa escolhida (fl. 69). Ainda, demonstrou que as informações sobre os serviços incluídos em cada tarifa comercializada, bem como sobre a cobrança pela marcação antecipada nos casos das tarifas promocionais, são facilmente encontradas pelo consumidor antes da compra da passagem no site da companhia (fl. 70).

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

Por fim, a GOL informou a existência de duas Ações Cíveis Públicas, ajuizadas nos estados do Amazonas e do Maranhão, tendo como causa de pedir o objeto deste inquérito, a saber, eventual abusividade na cobrança de taxa para marcação antecipada de assentos em voos domésticos pela companhia.

Às fls. 89/111 consta a Ação Civil Pública nº 0650894-13.2018.8.04.0001, ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Amazonas em face da investigada.

Às fls. 112/139 consta a Ação Civil Pública nº 0808035-30.2018.8.10.0001, ajuizada pelo PROCON do estado do Maranhão em face da investigada.

Assim, considerando a existência de ação civil pública tratando do tema abordado no presente expediente e a eficácia nacional da decisão, incide o **Enunciado nº 18/07** do Egrégio Conselho Superior do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro:

ENUNCIADO Nº 18/07: DANOS A INTERESSES OU DIREITOS DIFUSOS, COLETIVOS E INDIVIDUAIS INDISPONÍVEIS OU HOMOGÊNEOS. AJUIZAMENTO DE AÇÃO JUDICIAL CONTEMPLANDO O OBJETO DA INVESTIGAÇÃO DO MP. PERDA DO INTERESSE PROCEDIMENTAL: Merece homologação a promoção de arquivamento de inquérito civil ou de outro procedimento administrativo instaurado para apurar notícia de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais indisponíveis ou homogêneos se, no curso da investigação, ficar comprovado o ajuizamento de ação civil pública, de ação popular, de ação de improbidade ou de outra medida judicial pelo Ministério Público ou por terceiros legitimados, cujo pedido contemple o objeto

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

da portaria de instauração, por perda do interesse procedimental. (Aprovado na sessão de 17 de dezembro de 2007)

Ante o exposto, promove-se o arquivamento do presente inquérito civil.

Em conformidade com o artigo 9º (caput e parágrafos), da Lei nº 7.347/85, e em consonância com o artigo 27, da Resolução GPGJ 2.227/18, determina-se sejam enviados os autos ao Egrégio Conselho Superior do Ministério Público para o necessário reexame desta promoção de arquivamento.

Cumpra-se, se for o caso, as exigências administrativas constantes no artigo 27, §§1º e 2º, da Resolução GPGJ. 2.227/18.

Rio de Janeiro, 19 de março de 2019.

GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20020-100



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Fica a parte autora intimada a impugnar as Contestações apresentadas.

Prazo: 15 dias

FABIANA PIMENTA SILLUZIO

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.



EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da Ação Civil Pública em epígrafe, em que contende com **LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, em atenção ao comando exarado no Id. 9948020501, apresentar **IMPUGNAÇÃO** às Contestações apresentadas nos ID's 9917716105, 9927628000 e 9927753201.

1 – DA TEMPESTIVIDADE

A parte autora foi intimada para apresentar impugnação às contestações no dia 27/09/2023 (quarta-feira), a teor do artigo 100 do CPC, sendo que o prazo de 15 dias úteis teve início no primeiro dia útil subsequente, qual seja, dia 28/09/2023 (quinta-feira).

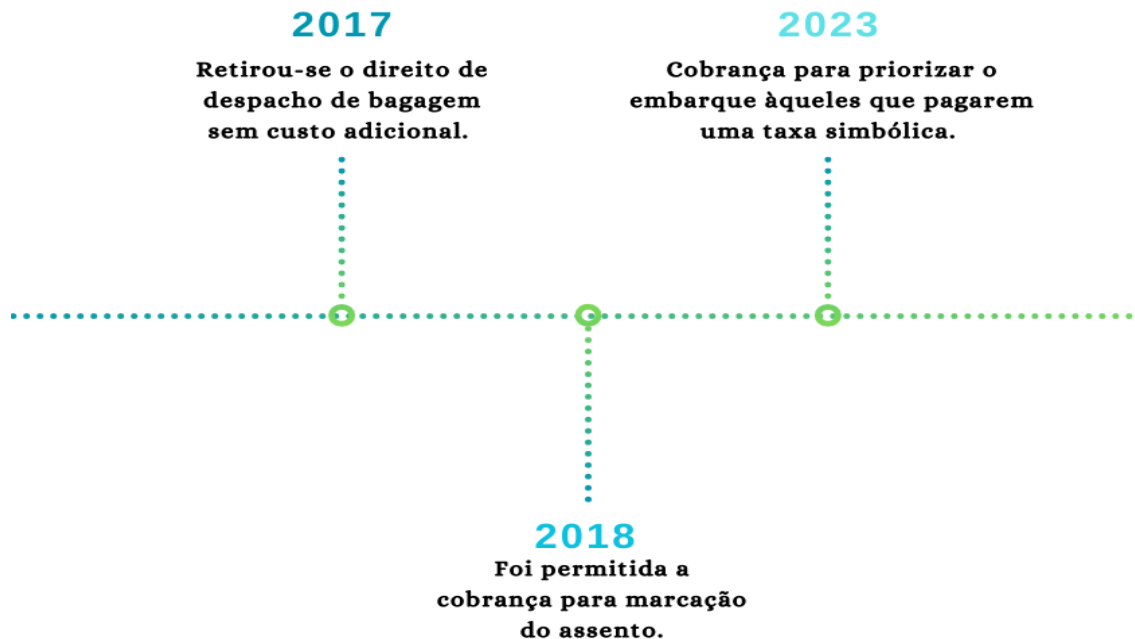
Nesse sentido, considerando a suspensão do expediente forense nos dias 12/10/2023 (DOC. 01) e 13/10/2023 (DOC. 02), o prazo fatal dar-se-á em 20/10/2023 (sexta-feira). Sendo assim, tempestiva a presente impugnação às contestações.

2 – DOS FATOS

Trata-se de Ação Civil Pública movida em face das principais companhias aéreas do país, diante das inúmeras reclamações dos consumidores em relação aos procedimentos adotados pela empresa, que culminaram na má prestação de seus serviços.

Veja-se a linha do tempo dos fatos ocorridos:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Não restam dúvidas de que o direito ao transporte aéreo é essencial e uma garantia constitucional ao consumidor, sendo que a prestação inadequada deste serviço, bem como a sua privação, afetam negativamente a experiência do consumidor, causando danos à coletividade.

Assim, tem sido possível vislumbrar a existência de aplicação de diversas penalidades administrativas às companhias aéreas relacionadas aos temas supramencionados, diante das práticas abusivas por parte das empresas rés.

Dentre as diversas abusividades cometidas pelas companhias aéreas, tem sido comum vislumbrar a inobservância aos preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, do Estatuto do idoso, bem como estão ferindo diretamente ao direito de mulheres grávidas, os quais garantem a reserva de assentos e o embarque prioritário. No plano da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) esta classe de pessoas é chamada de PNAE, ou seja, pessoas com deficiência; 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.

Diante de tais situações, em sede de contestação, as companhias aéreas alegaram o seguinte:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



PRELIMINARES		
LATAM	AZUL	GOL
• A falta de competência da Justiça Estadual; • Da ilegitimidade passiva; • Da ilegitimidade ativa; • A necessidade de litisconsórcio passivo necessário, ou seja, o chamamento da ANAC ao feito; • Da falta de interesse de agir, alegando que a demanda carece de necessidade e utilidade; • Impugnou o valor da causa, alegando ser	• A falta de competência da Justiça Estadual; • E a necessidade de litisconsórcio passivo necessário, ou seja, o chamamento da ANAC ao feito.	• A falta de competência da Justiça Estadual; • Da falta de interesse de agir, alegando que tal matéria já se encontra regulamentada em legislação própria; • Bem como, da suposta existência de litispendência ou coisa julgada.



valor exorbitante; • Por fim, alegou a necessidade de revogação da gratuidade de justiça.		
--	--	--

MÉRITO		
LATAM	AZUL	GOL
• Alegou ser dotado de liberdade tarifária; • Da acessibilidade dos PNAES; • Bem como, que a Latam não pode se responsabilizar pela demanda.	• Alegou ser dotado de liberdade tarifária; • Da legalidade da marcação de assento; • Da acessibilidade dos PNAES; • E da não infração ao art. 36, V e X do CDC.	• Alegou ser dotado de liberdade tarifária; • Da legalidade da cobrança de serviços acessórios; • Bem como, alegou que as questões eram amplamente fornecidas pela companhia aérea.

Excelência, diante disso, será possível visualizar a seguir que tais alegações não corroboram com a presente situação fático-jurídica, inclusive, se forem aderidas, prejudicaram demasiadamente os consumidores, fato este que não deve ocorrer.

3 – PRELIMINARES

3.1 DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL – DA AUSÊNCIA DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO EM RELAÇÃO À ANAC – DA LEGITIMIDADE PASSIVA DAS COMPANHIAS AÉREAS

As companhias aéreas alegam que a competência para processamento do presente processo seria da justiça federal, pelo fato de haver um litisconsórcio passivo necessário da ANAC, que é responsável pela regulação do setor aviário e, conseqüentemente, seria responsável por responder pelos problemas apontados na presente Ação Civil Pública, o que, supostamente, atrairia a ilegitimidade passiva das companhias aéreas rés.



Contudo, conforme será demonstrado a seguir, nenhuma das premissas levantadas pelas rés podem ser acolhidas por este juízo, uma vez que estamos diante de uma Ação Civil Pública para a defesa dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos, sendo que a legitimidade passiva é das companhias aéreas, que respondem de forma objetiva por falhas na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa Civil.

A presente demanda objetiva a condenação das principais companhias aéreas brasileiras pela mercantilização ilegítima da demarcação de assentos, necessidade de transmissão dos assentos prioritários para aqueles que são portadores de necessidades especiais, uma vez que as rés estão 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.

Trata-se, portanto, de Ação Civil Pública que visa tutelar direitos difusos (uma vez que os consumidores são indeterminados), coletivos (diante do grande número de consumidores atingidos pelas práticas abusivas, que ofende direitos essenciais dessas pessoas) e individuais homogêneos (considerando que há consumidores que sofreram danos específicos e precisam ser restituídos), 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.

Diferente do que as companhias aéreas rés tentam fazer crer, a presente demanda não busca a alteração da regulamentação vigente e, muito menos, questionar a atuação da ANAC como agência reguladora, mas sim tutelar pelos direitos dos consumidores que não estão sendo observados pelas empresas rés.

Conforme amplamente salientado em todas as contestações, observa-se que a ANAC, de fato, não veda a comercialização de assentos, bem como deixa a critério das companhias aéreas a forma de disponibilização de assentos para os PNAE's, ou seja, diante da omissão em relação a essas questões, a agência reguladora permite que as companhias aéreas realizem seus procedimentos como bem entenderem.

CONTUDO, TAL LIBERALIDADE NÃO PODE SOBREPOR À LEGISLAÇÃO VIGENTE, mais especificamente o Código de Defesa do Consumidor, a Constituição da República, o Estatuto do Idoso e Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Ao contrário do que alegam as companhias aéreas rés, na presente ação não se questiona a regulamentação legislada pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), mas sim **a abusividade aplicada na venda de passagens perante os consumidores, sendo de responsabilidade exclusiva das companhias aéreas.** Veja-se o artigo 14 do CDC:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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.

Isto é, a responsabilidade objetiva é o instituto aplicado àquelas empresas fornecedoras de serviço que, independentemente de culpa, devem, obrigatoriamente, reparar os danos causados aos consumidores, tal como demonstrado no presente caso. A responsabilidade é voltada totalmente as companhias aéreas, não havendo legitimidade o ingresso da ANAC ao feito no qual sequer tem responsabilidade.

Nesse sentido, veja-se o entendimento dos Tribunais Superiores referente a responsabilidade objetiva:

APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIO BIFÁSICO.

1. Nos termos da norma do art. 14, do CDC, a responsabilidade dos fornecedores por serviços e produtos defeituosos é objetiva e solidária.

2. A responsabilidade das companhias aéreas é objetiva, em razão do disposto no art. 14 do CDC, e somente será mitigada caso o fornecedor prove a inexistência de defeito na prestação do serviço, ou, alternativamente, que o defeito tenha decorrido de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

3. O cancelamento de voo que altera toda a logística de viagem do passageiro, obrigando-o a pernoitar em determinada cidade, para somente no dia seguinte chegar ao seu destino final, gera dano moral indenizável.

4. O critério bifásico de quantificação do dano moral considera i) o interesse jurídico lesado e os julgados semelhantes; e ii) a gravidade do fato, a responsabilidade do agente e o poder econômico do ofensor.

V.V.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR, CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO CÍVEL - PRELIMINAR DE OFÍCIO - NÃO CONHECIMENTO DE PARTE DO RECURSO - AUSÊNCIA DE PRESSUPOSTO EXTRÍNSECO DE ADMISSIBILIDADE, REFERENTE À REGULARIDADE FORMAL - INOVAÇÃO RECURSAL - ACOLHIMENTO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - RELAÇÃO DE CONSUMO - CANCELAMENTO DE VÔO - DANO MORAL - PROVA - AUSÊNCIA - DEVER REPARATÓRIO - NÃO VERIFICAÇÃO - SENTENÇA MANTIDA- RECURSO NÃO PROVIDO.

- O recurso deve observar os limites postos na inicial ou na contestação, sob pena de violação ao princípio do duplo grau de jurisdição e da estabilização da demanda, não devendo ser conhecido na parte que sobejar esses contornos.

- A responsabilidade do transportador aéreo de passageiros é objetiva, nos termos do artigo 37, §6.º, da CR/88, c/c artigos 14 e 22, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, cabendo-lhe zelar pela incolumidade dos pertencentes de seus passageiros.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

- O cancelamento de vôo, por si, não dá ensejo a dano moral, devendo ser alegada e comprovada a lesão, para que possa o ofendido receber indenização pelo fato.
- Não havendo demonstração do dano extrapatrimonial, o pedido deve ser julgado improcedente. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.273778-5/001, Relator(a): Des.(a) Amorim Siqueira, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/07/2023, publicação da súmula em 27/07/2023)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. PRELIMINAR. NULIDADE DA SENTENÇA. CITRA PETITA. DESCONSTITUIÇÃO. CAUSA MADURA. APLICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NO ARTIGO 1.013, § 3º DO CPC. POSSIBILIDADE. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES. DECADÊNCIA. DECISÃO IMPUGNÁVEL POR MEIO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. IRDR TEMA 47. PRECLUSÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. ADULTERAÇÃO DO HODÔMETRO. RESCISÃO DO CONTRATO. DANOS MATERIAIS. COMPROVAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PROVA DO DANO. NECESSIDADE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. DENUNCIAÇÃO À LIDE. IMPROCEDÊNCIA.

- É defeso ao julgador proferir decisões "extra petita" (matéria estranha a "litis contestatio"); "ultra petita" (mais do que o pedido) e "citra petita" (julgamento sem apreciar todo o pedido).

- Estando a causa pronta para julgamento, deve o Tribunal, desde logo, decidir as questões debatida nos autos.

- Em se tratando de relação de consumo envolvendo responsabilidade objetiva por vício ou fato de serviço (artigos 14 e 20, CDC/90), todos os fornecedores da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos defeitos apontados, implicando no direito do consumidor demandar qualquer um deles, resguardado o direito de regresso contra aquele que deu causa ao evento relatado.

- Conforme restou fixado quando do julgamento do IRDR tema 4, "as decisões interlocutórias que versarem sobre prescrição e decadência, acolhendo-a parcialmente ou rejeitando-a, caracterizam-se como de mérito, sendo impugnáveis pela via do agravo de instrumento, conforme previsão contida no artigo 1.015, II, do CPC/15".

- Comprovado nos autos que houve a adulteração do hodômetro do veículo adquirido pelo autor junto à ré, deve ser autorizada a rescisão do negócio jurídico celebrado e o retorno das partes ao "status quo ante", devendo o consumidor ser ressarcido do valor pago pela aquisição do bem, nos termos do art. 18, § 1º, II, do CDC.

- A teoria do risco do empreendimento (o u do risco-proveito) estabelece que é objetiva a responsabilidade - ou seja, reconhecida independentemente da prova de culpa ou dolo do agente - por danos causados ao consumidor em razão de defeito ou fato do produto ou do serviço. No entanto, quanto aos danos morais, a dispensa do elemento subjetivo do agente não se estende à prova da materialidade do dano, razão pela qual o reconhecimento da responsabilidade civil depende da efetiva conjugação do nexu causal, do ato ilícito e, evidentemente, da lesão ao direito de personalidade, nos termos do artigo 927 c/c 186 do Código Civil.

- Deve ser julgada improcedente a lide secundária quando o autor não comprovar os fatos constitutivos do seu direito. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.074141-9/003, Relator(a):

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Des.(a) Rui de Almeida Magalhães , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/07/2023, publicação da súmula em 12/07/2023)

Em igual parâmetro, o Supremo Tribunal de Justiça conferiu a ilegitimidade da ANAC em processos que as concessionárias de serviço ferem direitos dos consumidores:

CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA. 1. A controvérsia diz respeito à prática, no mercado de consumo, de cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança.

2. Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

3. O transporte aéreo é serviço essencial e, como tal, pressupõe continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil.

4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.

5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.

6. A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC. Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor. Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos).

7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos.

Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido.

(STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.469.087 - Relator(a): MINISTRO HUMBERTO MARTINS, 2ª turma do STJ, julgamento em 18/08/2016)

Ademais, em relação à cobrança de assentos, se de fato as empresas se propusessem a trazer um benefício ao consumidor, oferecendo o serviço a parte, mas garantindo um valor menor em relação à prestação do serviço, tal conduta estaria de acordo com a legislação vigente, porém, isso não ocorre na realidade, conforme será demonstrado nos tópicos seguintes.

Assim, com o aumento dos preços das passagens, bem como a cobrança de preços abusivos impostos aos consumidores, em um país que vive em crise econômica, diversos danos foram causados a essas pessoas, sendo responsabilidade exclusiva das empresas de companhia aérea responder pelos danos causados.

Por outro lado, em relação a legislação para os PNAE's, observa-se que não é observada ou bem entendida, já que em sede de contestação a ré LATAM se contradiz ao dizer que a ANAC demonstra a necessidade de destinação de assentos específicos, mas logo após aborda que não é obrigatório destinar os primeiros assentos aos deficientes. Veja-se o "print" a seguir:

18. A marcação de assento é serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do *check-in* presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros (arts. 48 e 49 da Lei nº 11.182/2005 e art. 174 da Lei nº 7.565/1986). Não se confunde, portanto, com a obrigação de empresa de transporte aéreo alocar o PNAE a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização a depender da sua necessidade especial, cujo intuito é prover a sua acessibilidade.

20. Na Resolução 280/13, não há nenhum artigo que obrigue que os PNAEs sejam alocados nas primeiras fileiras das aeronaves, o que por si só já demonstra a legalidade das políticas das companhias. Com relação a essa Resolução, recentemente, a Organização da Aviação Civil Internacional ("OACI") realizou, junto à ANAC, projeto "*para el establecimiento de directrices generales y mejores prácticas para pasajeros/as con discapacidades*" (em tradução livre – "*projeto para o estabelecimento de diretrizes gerais e melhores práticas para passageiros com necessidades especiais*"), na qual a Resolução 280/13 foi posta em análise do órgão. Nas suas conclusões, a OACI entendeu que a legislação da ANAC é completa e robusta, de modo que o Brasil já garante o acesso ao transporte aéreo de forma inclusiva (**Doc. 06**):

Conclui-se, portanto, que o que as rés tentam é trazer uma grande confusão ao feito incluindo a ANAC no polo passivo sob a falsa alegação de que o que se pretende com a presente demanda é

legislar sobre a matéria, porém, como a amplamente exposto, o que se questiona é a conduta abusiva por parte das empresas em relação a questões que elas possuem liberdade para atuar.

Assim, não havendo qualquer interesse da ANAC na presente demanda, não há que se falar em competência da Justiça Federal para julgar esta ACP.

Sobre a competência do juízo, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 93, prevê o seguinte:

Art. 93 – Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I – no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II – no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Consoante o dispositivo transcrito, ressalvada a competência da Justiça Federal, será competente para o conhecimento e julgamento da Ação Coletiva a Justiça local do foro do lugar onde ocorreu ou continua a ocorrer o referido dano.

Assim, a Professora Ada Pellegrini Grinover dispôs o seguinte em relação a competência Estadual nas ações coletivas:

Quando de âmbito local, a competência territorial é do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano (inc. I do art. 93).

Será o caso de danos mais restritos, em razão da circulação limitada de produtos ou da prestação de serviços circunscritos, os quais atingirão pessoas num determinado local.

Ainda, Hugo Nigro Mazzilli assevera que não será qualquer dano que ultrapasse os limites da comarca que ensejará a competência do juízo da Capital do Estado para conhecer e julgar ações coletivas:

Assim, nas ações civis públicas ou coletivas, quando o dano ou a ameaça de dano ocorra ou deva ocorrer em mais de uma comarca, mas sem que tenha o caráter estadual ou nacional, a prevenção será o critério de determinação da competência.

Mais uma vez, vale ressaltar que a vigência da legislação da ANAC nada tem a ver com o caso em questão, uma vez que se trata exclusivamente de danos aos direitos consumeristas, ao Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Estatuto do Idoso.



Assim, a Justiça Estadual é competente para julgar a presente demanda, que questiona práticas abusivas em relação aos consumidores por parte das empresas rés, não havendo qualquer relação com a ANAC, motivo pelo qual também deve ser afastada a suposta legitimidade passiva necessária, nos termos do artigo 14 do CDC e jurisprudência do C. STJ.

3.2 DO INTERESSE DE AGIR – LEGITIMIDADE ATIVA DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA

As companhias aéreas rés LATAM e GOL afirmam, de forma genérica, que a parte Autora não possui o devido interesse de agir na presente demanda, sob a alegação de que o objeto da presente demanda esbarraria na delimitação de cada caso individual dos consumidores. Alegam, ainda, que a entidade não possui legitimidade ativa, uma vez que seu estatuto é genérico e ela teoricamente faz cobrança para que os consumidores se beneficiem das Ações Coletivas propostas, sem razão, contudo.

Inicialmente cumpre salientar que, claramente, as empresas rés demonstram desconhecer a história da entidade autora, que atua há mais de 20 anos na defesa dos interesses dos consumidores, assim como a legislação aplicável ao caso, considerando que, mesmo que quisesse, o que não é o caso, a entidade não poderia realizar cobranças para limitar o benefício de suas demandas aos seus associados, uma vez que estamos diante de uma Ação Civil Pública, em que o legitimado atua como substituto processual de toda a coletividade, sendo qualquer consumidor em todo o território nacional beneficiado pela presente demanda, nos termos do 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.

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 (9822836406), 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 homogêneos, e no caso sub judice, dos interesses dos lesados pela conduta perpetrada 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, vejamos:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:
(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)
I - o Ministério Público,

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

- II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;
- III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;
- IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

Nesse sentido, veja-se o entendimento da Exma. Ministra Nancy Andrighi:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA. ASSOCIAÇÃO CIVIL. LEGITIMIDADE ATIVA.

- 1. Ação civil pública, ajuizada pelo Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais, na qual sustenta a nulidade cláusulas de contratos de arrendamento mercantil.
 - 3. 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.
 - 9. As teses de repercussão geral resultadas do julgamento do RE 612.043/PR e do RE 573.232/SC tem seu alcance expressamente restringido às ações coletivas de rito ordinário, as quais tratam de interesses meramente individuais, sem índole coletiva, pois, nessas situações, o autor se limita a representar os titulares do direito controvertido, atuando na defesa de interesses alheios e em nome alheio.
 - 6. Agravo não provido.
- (AgInt no Resp, 1799930/MG, Rel. NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019)

Cumpra mencionar que a Ilustre Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do REsp 1.800.726/MG, (**DOC. 03**), **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).

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Ressalta-se, ainda, a pacificação sobre o tema referente à legitimidade das entidades civis como substitutas processuais dos consumidores lesados, perante os tribunais superiores, conforme se depreende do julgamento dos Temas 499 e 1.075 do STF e 948 do STJ.

Outrossim, acerca do trabalho desenvolvido pela entidade autora, a Ilustre Desembargadora Mônica Libânio, no julgamento do Agravo de Instrumento nº 1.0000.21.148091-8/001, enalteceu o trabalho desenvolvido pela entidade, sempre na defesa dos consumidores, vejamos:

Inicialmente, cumpre-me enaltecer o sublime trabalho exercido pelo Instituto de Defesa Coletiva. Pelo importante e precioso debate introduzido, nesta e em diversas ações semelhantes envolvendo outras instituições financeiras, foi possível identificar várias cláusulas abusivas que foram embutidas em contratos bancários padronizados, as quais atraem uma situação totalmente desfavorável ao consumidor contratante, parte vulnerável na relação jurídica.

Este impulso dado pelo Instituto de Defesa Coletiva, sempre na defesa dos interesses e direitos dos consumidores, também refletiu na criação de súmulas e precedentes vinculantes, trazendo mais segurança jurídica e proteção aos contratantes.

Deve-se ressaltar, ainda, que o trabalho da entidade também teve consequências preventivas, pois pressionou algumas instituições financeiras a modificarem o padrão dos contratos, retirando cláusulas e exigências reconhecidamente abusivas e ilegais.

A doutrina amplamente majoritária¹ assentou o entendimento de que a atuação das associações nas ações coletivas se dá mediante a legitimação extraordinária, isto é, mediante a **substituição processual da coletividade de interessados que podem ou não ser individualizados**, de acordo com a natureza do vínculo, fático ou jurídico, que os une.

Destaca-se, primordialmente, que o pleito autoral é **JUSTAMENTE** para beneficiar **TODOS OS CIDADÃOS** que estão à mercê de sofrerem com os direitos retirados pelas companhias aéreas.

¹ Defendem esse posicionamento os juristas Ada Pellegrini Grinover, Fredie Didier Jr., Hermes Zaneti Jr., Kazuo Watanabe e Camilo Zufelato.

Assim, constata-se, de plano, a existência de **interesse coletivo**, haja vista que a demanda tutela direitos pertencentes a uma categoria de pessoas ligadas entre si por uma relação jurídica e social base, qual seja, dos **cidadãos que contratam passagens aéreas a preços abusivos**.

De semelhante modo, verifica-se também a existência clara de **interesse difuso**, posto que a conduta negligente dos Réus atinge, simultaneamente, toda a coletividade, configurando crassa **ofensa ao princípio constitucional da legalidade estrita**. Assim como o direito **individual homogêneo**, considerando que consumidores foram afetados pelas abusividades e devem ter seus direitos específicos tutelados e os danos restituídos.

A despeito das companhias aéreas rés insistirem em dizer que a legislação é estritamente observada, juntando diversas alegações para defender suas teses, observa-se que foram acostadas nos autos inúmeras reclamações de consumidores que veem, diariamente, seus direitos desrespeitados, sendo necessária a atuação do judiciário para que cessem tais práticas abusivas, uma vez que, se há legislação, ela não está sendo cumprida.

Acerca da apuração administrativa das condutas questionadas na presente demanda, também não merece qualquer respaldo a alegação das rés, considerando que as esferas administrativa e judicial são distintas, cabendo a este órgão julgador garantir os direitos dos consumidores, independentemente de eventual apuração ou condenação na esfera administrativa.

Por fim, a ré LATAM alega que o Poder Judiciário deve ter um posicionamento de autocontenção, a fim de respeitar a reserva de Lei e, em especial, a competência técnica da autoridade reguladora.

No entanto, visa-se que na presente demanda não se pretende a revisão judicial da autorregulação do setor, mas apenas a aplicação da legislação naqueles casos em que a ANAC foi omissa em sua norma reguladora.

O princípio da autocontenção judicial tutela sobre a conduta a qual o Poder Judiciário busca reduzir sua interferência nas ações dos outros Poderes. Ou seja, é o oposto do ativismo judicial, significando que a conduta do Poder Judiciário buscará reduzir interferências nas ações dos outros Poderes. Visa-se que esta foi a atuação primordial do Poder Judiciário brasileiro até o advento da CR/88.

Válido, ressaltar, mais uma vez que, não estamos questionando a normativa da ANAC e exatamente por isso, a Agência reguladora não se encontra no polo passivo, vez que o objeto da demanda são justamente as práticas abusivas por parte das companhias aéreas.



Presente, pois, a legitimidade ativa e o interesse de agir da entidade autora, diante da constatação de atendimento às exigências processuais das condições da ação, faz-se necessária a rejeição das preliminares suscitadas pelas rés.

3.3. DO VALOR DA CAUSA NOS CORRETOS PARÂMETROS

A ré LATAM alega que o valor dado à causa se afigura como exorbitante, desproporcional e desarrazoado, sendo necessário sua mitigação. Ainda, relata que não foi apresentado nenhum elemento que justifique a fixação do pedido.

Entretanto, tais alegações são falsas. Primeiro, é possível averiguar o parâmetro exposto em exordial que plenamente justifica a fixação do valor da causa. Veja-se:

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;

Ademais, o Supremo Tribunal de Justiça entende o seguinte referente a Ações Cíveis Públicas:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VALOR DA CAUSA. IMPUGNAÇÃO. PROVEITO ECONÔMICO. MENSURAÇÃO INVIÁVEL. FIXAÇÃO POR ESTIMATIVA. POSSIBILIDADE. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. O valor da causa deve equivaler, em princípio, ao conteúdo econômico a ser obtido na demanda, ainda que o provimento jurisdicional buscado tenha conteúdo meramente declaratório.



3. Admite-se que o valor da causa seja fixado por estimativa, quando não for possível a determinação exata da expressão econômica da demanda, estando sujeito a posterior adequação ao valor apurado na sentença ou no procedimento de liquidação.

4. A incidência da Súmula nº 7/STJ impede a aferição, em recurso especial, do valor atribuído à causa quando as instâncias ordinárias entenderem pela sua proporcionalidade e razoabilidade.

5. Resta prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial em razão da incidência da Súmula 7/STJ ao caso concreto.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no Resp, 1.698.699/PR, Rel. Ricardo Villas Bôas Cuevas, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/09/2018)

Nesse sentido, visa-se o desarrazoado argumento da ré LATAM, ao alegar que a parte autora está buscando cifras milionárias por meio de argumentação genérica, situação que não condiz com a realidade!!! **Válido dizer que o valor da causa é proporcional aos danos causados aos consumidores que estão à mercê de cobranças abusivas impostas pelas companhias aéreas.**

Cumpre mencionar que estamos diante de um setor bilionário, sendo que o valor da presente demanda é totalmente compatível com o valor auferido pelas empresas rés em sua atuação no mercado.

Somente no primeiro bimestre do ano de 2022 as empresas obtiveram um LUCRO de mais de 4,5 bilhões de reais²:

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Principais aéreas brasileiras registram lucro de R\$ 4,5 bi no 1º trimestre do ano

Resultado positivo foi influenciado pela recuperação do setor aéreo

Publicado em 04/08/2022 11h13 | Atualizado em 02/09/2022 17h17

Compartilhe:  

O valor tanto é compatível, que das três rés, apenas uma suscitou tal questão, e ainda assim, o fez de forma equivocada, impugnando de forma totalmente genérica, sem trazer dados que, de fato, demonstrassem suas alegações.

Assim, deve-se manter o valor da causa atribuído à presente demanda, sendo rejeitada a preliminar suscitada pela ré.

² <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2022/principais-aereas-brasileiras-registram-lucro-de-r-4-5-bi-no-1o-trimestre-do-ano>



3.4 DA INEXISTÊNCIA DE GRATUIDADE DE JUSTIÇA EM AÇÕES COLETIVAS – DA CONCESSÃO LEGAL DA ISENÇÃO DAS CUSTAS – INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 87 DO CDC C/C 18 LACP

Conforme se verifica em sede de contestação, a ré LATAM não possui qualquer conhecimento sobre Ações Coletivas, uma vez que solicitou a “*revogação da gratuidade de justiça concedida*”.

Ora, Excelência, sabe-se que os princípios que norteiam a tutela coletiva, estabelecem a isenção de custas a associações sem fins lucrativos como a parte autora.

Tendo em vista que trata-se de ação civil pública interposta pelo Instituto Defesa Coletiva, legitimado ativo para substituir processualmente todos os consumidores, conforme já exposto e nos termos dos artigos 82, IV, e 87 do CDC.

O Código de Defesa do Consumidor atribui às associações como a parte autora papel preponderante na realização das normas consumeristas, em prol da constituição de relações de consumo justas, informadas e equilibradas. Nesse sentido, a criação e a atuação destas associações são fomentadas pela legislação, senão vejamos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...)
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: (...)
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: (...)
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;

É cediço que, para essa categoria de legitimados, o legislador procurou facilitar o acesso à justiça e a defesa dos direitos dos consumidores (arts. 4º, II, b; 5º, V do CDC), concedendo a **isenção de custas processuais com o intuito de garantir uma defesa sólida e robusta aos direitos coletivos**.

Tal instituto é tão importante para a manutenção do sistema de proteção dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, que o legislador se preocupou em inseri-lo no art. 18 da Lei das Ações Cíveis Públicas:

Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.



Extrai-se dos artigos supramencionados que as entidades civis, quando substituem processualmente os consumidores, litigam sob isenção legal! Assim, não há de se falar em revogação da gratuidade de justiça!!!

O Superior Tribunal de Justiça já manifestou pela isenção das custas e honorários processuais, quando a associação atua como substituta processual no âmbito das ações coletivas disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA COLETIVA PROMOVIDA PELO IDEC EM NOME DE POUPADORES ESPECÍFICOS E DETERMINADOS. REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL. PRETENSÃO DE EXTENSÃO À LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA DO DIFERIMENTO E/OU DA ISENÇÃO DAS DESPESAS PROCESSUAIS A QUE FAZ JUS A ASSOCIAÇÃO. DESCABIMENTO. INCIDÊNCIA DA REGRA DO PROCESSO CIVIL TRADICIONAL. NECESSIDADE DE RECOLHIMENTO PRÉVIO DAS CUSTAS JUDICIAIS DO PROCESSO DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (..) 3. As regras específicas dispostas nos arts. 18 da LACP e 87 do CDC relativas ao microsistema da tutela coletiva, de diferimento e isenção das despesas processuais, alcançam apenas os colegitimados descritos nos arts. 82 do CDC e 5º da LACP, a fim de melhor assegurarem a efetividade das ações coletivas que, em regra, se destinam à proteção de direito de grande relevância social. (REsp 1637366/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/10/2021, DJe 11/10/2021)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. APLICABILIDADE. AÇÃO COLETIVA AJUIZADA POR SINDICATO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA HIPOSSUFICIÊNCIA. ISENÇÃO DO ART. 87 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO APENAS ÀS AÇÕES COLETIVAS DE QUE TRATA O MENCIONADO CÓDIGO. SÚMULA 83/STJ. INCIDÊNCIA. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA.

I - Consoante o decidido pelo Plenário desta Corte na sessão realizada em 09.03.2016, o regime recursal será determinado pela data da publicação do provimento jurisdicional impugnado. In casu, aplica-se o Código de Processo Civil de 2015.

II - É pacífico o entendimento desta Corte segundo o qual: a) para a concessão dos benefícios da Justiça gratuita às pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos, é necessária a comprovação da hipossuficiência, não bastando a mera declaração de pobreza; e b) **a isenção prevista no art. 87 do Código de Defesa do Consumidor destina-se apenas às ações coletivas de que trata o próprio codex, não se aplicando às ações em que sindicato busca tutelar o direito de seus sindicalizados.**

III - O recurso especial, interposto pela alínea a e/ou pela alínea c, do inciso III, do art. 105, da Constituição da República, não merece prosperar quando o acórdão recorrido encontra-se em sintonia com a jurisprudência dessa Corte, a teor da Súmula 83/STJ.

IV - Não apresentação de argumentos suficientes para desconstituir a decisão recorrida.

V - Agravo Interno improvido.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



(AgInt no REsp 1436582/RS, Rel. Ministra REGINA HELENA COSTA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 19/09/2017, DJe 27/09/2017)

Não obstante, vale relembrar que as associações sem fins lucrativos, como é o caso da parte autora, sobrevivem com as verbas advindas das ações coletivas e dos projetos institucionais que são promovidos, inclusive, com o apoio dos órgãos públicos.

Não se pode olvidar que associações como a parte autora atuam estritamente para a realização do interesse público, inclusive, como no caso dos presentes autos, ousam a levar ao conhecimento do Poder Judiciário a ocorrência de práticas extremamente lesivas e abusivas perpetradas pelas companhias aéreas.

Diante disso, em sede de contestação, deveria ser analisado as nuances de um processo coletivo, devendo o réu estar atento aos preceitos balizadores acima mencionados e ao espírito das ações coletivas, que prima sempre pela máxima aplicação da tutela coletiva.

Logo, não há de se falar em revogação da gratuidade de justiça.

3.5 DA INEXISTÊNCIA DE LITISPENDÊNCIA E/OU COISA JULGADA

A companhia aérea ré GOL, alegou que a presente ação é uma reprodução das Ações Cíveis Públicas de n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo primeira em distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Todavia, verifica-se que a ré tenta distorcer a verdade e confundir V. Exa, considerando que é unívoco o entendimento de que apenas ocorrerá a litispendência quando ambos os processos cotejados possuírem as mesmas partes, objeto e os mesmos pedidos e continência com mesma parte ou causa de pedir, com pedido de uma delas mais amplo, o que, definitivamente não ocorre no caso dos autos, conforme será demonstrado a seguir.

Primeiro, o processo distribuído em março de 2018, de nº 0808035-30.2018.8.10.0001, possui como causa de pedir o seguinte:

- (ii) Ao final, julgar totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar suso requerida e, proibir, de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outra que tenho o mesmo objeto;
- (iii) Seja a Ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC, em virtude das práticas aqui tratadas;

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

(iv) Condenação da Ré em danos morais coletivos no valor de R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003;

Entretanto, analisa-se que em 06/12/2019, foi realizado acordo entre as partes e arquivado o processo definitivamente em 01/09/2022. Nesse sentido, o art. 16 da Lei de Ação Civil Pública aborda o seguinte quanto a situação exposta:

Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova

Logo, em referência a este processo, não há de se falar em litispendência, uma vez que os direitos dos consumidores são indisponíveis e, mesmo diante de um acordo, caso os direitos permaneçam sendo lesados, nada impede que seja proposta nova demanda.

Ainda que haja o acordo, ficando reconhecida a possibilidade de cobrança, os consumidores deveriam ser previamente informados, devendo ser realizadas campanhas de divulgação. No entanto, nada disso foi feito, deixando os consumidores desinformados quanto a decisão, bem como lesando os seus direitos.

Cumpre mencionar, inclusive, que o acordo realizado àquela época tinha um cenário totalmente diferente do presente, considerando que a alegação das companhias de cobrança pela marcação dos assentos seria no sentido de que haveria um benefício aos consumidores no sentido de que os valores das passagens seriam menores, **O QUE NÃO OCORREU NA PRÁTICA.**

Referente ao segundo processo, que foi distribuído em 30/10/2018 de nº 0650894-13.2018.8.04.0001, com os seguintes pedidos:

- III – Seja julgado totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar, e, proibir de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outro que tenha o mesmo objeto;
- IV – A condenação da parte requerida, a indenizar de forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, inciso VI c/c o art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, em virtude das práticas aqui tratadas;
- V – A condenação da parte Requerida em danos morais no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor;

Analisando especificamente, verifica-se que, diante da disparidade existente no polo ativo e nos pedidos formulados entre as partes, as demandas não são idênticas e, conseqüentemente, não configurem a litispendência e nem a continência, nos termos do art. 56 e 337, §2º e 3º do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 337.

§ 2º Uma ação é idêntica a outra quando possui as mesmas partes, a mesma causa de pedir e o mesmo pedido.

§ 3º Há litispendência quando se repete ação que está em curso.

Art. 56. Dá-se a continência entre 2 (duas) ou mais ações quando houver identidade quanto às partes e à causa de pedir, mas o pedido de uma, por ser mais amplo, abrange o das demais.

Aquele processo possui um objeto muito mais específico do que o presente, considerando que o que se questiona naquela ACP é apenas a marcação de assento, sendo que na presente, os questionamentos são muito mais abrangentes, questionando-se, inclusive, novas práticas das rés, como a cobrança para garantir que a bagagem de mão seja acomodada dentro da aeronave.

Acerca dos requisitos necessários para a configuração de litispendência, em sede das ações civis públicas, o Superior Tribunal de Justiça tem entendido que a ausência de um dos elementos que configuram a tríplice identidade é capaz de afastar a litispendência das demandas coletivas, observe:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ALEGAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE OUTRA AÇÃO VERSANDO SOBRE A MESMA MATÉRIA. LITISPENDÊNCIA. INEXISTÊNCIA. AUSÊNCIA DA TRÍPLICE IDENTIDADE.

I - Na origem, trata-se de ação civil pública, com pedido de antecipação da tutela, através da qual o Ministério Público Federal e a Confederação Nacional dos usuários de transportes coletivos pretendem que seja determinada a realização de estudos e, em cento e vinte dias, licitações, para a concessão das linhas de ônibus mencionadas na inicial. II - Parecer do Ministério Público Federal pelo provimento do recurso especial.

III - Da atenta leitura dos autos, denota-se, com clareza, que o acórdão a quo deve ser reformado. O STJ firmou jurisprudência no sentido de que, para se configurar a litispendência, faz-se necessária identidade de partes, de pedidos e de causa de pedir, em conjunto. Caso inexistente a denominada "tríplice identidade", descaracteriza-se a litispendência.

IV - Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp 1390036/SP, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/12/2017, DJe 14/12/2017). (Sem grifos no original).

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA DECISÃO INTERLOCUTÓRIA QUE DEFERIU A TUTELA DE URGÊNCIA. DISCUSSÃO ACERCA DE

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



LITISPENDÊNCIA E COISA JULGADA, TEMAS QUE NÃO GUARDAM CORRESPONDÊNCIA COM A ANÁLISE DO PEDIDO LIMINAR. AFASTAMENTO DA SÚMULA 735/STF. AUSÊNCIA DE IDENTIDADE DAS PARTES AFIRMADA PELA CORTE DE ORIGEM. LITISPENDÊNCIA NÃO CONFIGURADA. PRECEDENTES DESTA CORTE QUE ADMITEM A INEXISTÊNCIA DE VÍCIO NO PROCEDIMENTO DO MPF QUE DESMEMBRA A AÇÃO COLETIVA EM FEITOS INDIVIDUAIS DEPENDENTES. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO ACOLHIDOS, PARA AFASTAR A INCIDÊNCIA DA SÚMULA 735/STF. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. Em que pese o acórdão recorrido ser proveniente de análise de pedido de tutela de urgência, a discussão proposta no Recurso Especial refoge à questão da medida liminar, referindo-se a aspectos processuais que antecedem o mérito da controvérsia, e que podem, se acolhidos os questionamentos, espantar eventual nulidade procedimental. Afastada a incidência da Súmula 735/STF.

(...)

4. A falta de identidade das partes afasta o preenchimento de requisito objetivo para o reconhecimento da litispendência, conforme inteligência do art. 337, § 2º, do CPC/2015. De outro lado, o procedimento do Ministério Público Federal, que desmembrou a Ação Civil Pública em ações individuais dependentes encontra guarida na jurisprudência desta Corte, que, interpretando o art. 104 da Lei 8.078/1990, aplicável às ACPs por força do art. 21 da Lei 7.347/1985, consagra a independência entre as ações coletivas e individuais, estipulando que a existência das primeiras não induz litispendência para as demais.

5. Embargos de Declaração acolhidos, para afastar a incidência da Súmula 735/STF na espécie. Recurso Especial a que se nega provimento.

(EDcl no AgInt no AREsp 1496659/SE, Rel. Ministro MANOEL ERHARDT (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF-5ª REGIÃO), PRIMEIRA TURMA, julgado em 08/06/2021, DJe 14/06/2021). (Sem grifos no original).

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO CONFLITO DE COMPETÊNCIA. AÇÕES CIVIS PÚBLICAS. REUNIÃO. CONTINÊNCIA NÃO CARACTERIZADA. DIVERSIDADE DE PARTES DE CAUSA DE PEDIR.

(...)

3. Como consignado no parecer ministerial, conquanto a subjacente ação civil pública ampare-se na suposta existência de fraudes na contratação e na execução de serviços e obras relacionados a 46 (quarenta e seis) contratos firmados com a TRANSPETRO, há se notar que as referidas ações civis públicas possuem partes distintas. Além disso, apenas 20 (vinte) daqueles contratos os firmados com o Estaleiro Rio Tietê Ltda, também são objeto da referida ACP n.º 0001773-82.2014.4.03.6107.

4. Desse modo, resta evidenciada a inaplicabilidade da regra prevista no art. 56 do CPC (?Dá-se a continência entre 2 (duas) ou mais ações quando houver identidade quanto às partes e à causa de pedir, mas o pedido de uma, por ser mais amplo, abrange o das demais?).

5. Agravo interno não provido. (AgInt no CC 173.386/SP, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 28/09/2021, DJe 01/10/2021)



Dessa forma, é possível vislumbrar que inexistente a identidade necessária para configuração da litispendência no presente caso, motivo pelo qual se faz necessário o indeferimento do pedido de litispendência formulado pela parte ré GOL.

4 – DO PRAZO PRESCRICIONAL: NÃO HÁ PRAZO DETERMINADO PARA AJUIZAMENTO DE AÇÃO COLETIVA – RESP 1.736.091

A Ré AZUL defende que o prazo prescricional aplicável à presente demanda é o quinquenal, com fundamentos rasos no Decreto Federal n. 20.910/32 e no Decreto Lei 4.597/42, requerendo a extinção do presente feito, considerando que a cobrança por assentos se iniciou há mais de 5 anos.

Observa-se que a ré utiliza o julgado proferido pelo C. STJ no AGINT NO ARESP 1.127.690, mas tenta deturpar a conclusão, tentando fazer crer que as práticas podem ser questionadas através de Ação Civil Pública, apenas até 5 anos após o seu início.

Porém, o que se questiona na presente demanda é uma prática diária por parte das companhias aéreas rés, que se prolongam no tempo e, por este motivo, podem ser questionadas a qualquer momento. O prazo prescricional a que se refere o julgado citado poderia ser utilizado, no máximo, para se verificar o alcance dos consumidores beneficiados por eventual procedência da presente demanda.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) já decidiu, por unanimidade, que ações coletivas de consumo **não se sujeitam ao prazo prescricional de cinco anos como fixado no artigo 21 da Lei de Ação Popular, afastando toda e qualquer aplicabilidade por analogia (Resp. 1.736.091).**

Têm-se que, no entendimento do referido Colegiado, não há que se falar em prazo determinado para o exercício do direito subjetivo público e abstrato de agir da coletividade de consumidores quando do ajuizamento desse tipo de ação (coletiva de consumo). Além disso, por ser a pretensão da coletividade de consumidores um interesse de agir abstrato, não se submete às consequências do decorrer do tempo nos mesmos moldes da pretensão.

A Ministra Nancy Andrighi afirmou que o direito consumerista almejado por meio da ação coletiva deve ser considerado, em si, imprescritível, sem a aplicabilidade de analogia ao prazo prescricional de cinco anos do artigo 21 da Lei da Ação Popular para a Ação Coletiva de Consumo, por não existir na Lei da Ação Civil Pública prazo expresso para o exercício dessa modalidade de direito subjetivo público.

Tal entendimento foi firmado também levando em consideração que é substancial a disparidade existente entre os objetos e causas de pedir de cada uma das supramencionadas ações,

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



o que demonstra expressamente a impossibilidade do emprego do prazo prescricional de 05 anos da Ação Popular à Ação Coletiva Consumerista.

Vejamos abaixo a transcrição de Ementa e trechos da Resp. 1.736.091:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO INDICAÇÃO. SÚMULA 284/STF. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. SUJEIÇÃO À PASSAGEM DO TEMPO. APURAÇÃO CONCEITUAL. DIREITO SUBJETIVO. PRETENSÃO. DIREITO ABSTRATO DE AÇÃO. TEORIA DA ACTIO NATA. VIÉS SUBJETIVO. ILÍCITO EXTRA CONTRATUAL. EFETIVA POSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO DA PRETENSÃO. CONHECIMENTO DOS ELEMENTOS DA LESÃO E DO DANO.

1. Ação coletiva de consumo por meio da qual questiona a venda de suplemento alimentar sem registro na ANVISA e a prática de propaganda enganosa, em virtude de o produto ser apresentado ao público consumidor como se possuísse propriedades medicinais.

2. O propósito recursal consiste em determinar se: a) ocorreu negativa de prestação jurisdicional; b) existe prazo para o ajuizamento de ação coletiva de consumo e c) se, na hipótese concreta, o pedido de instauração de inquérito civil representou marco apto a autorizar o início do fluxo de lapso temporal para o exercício do direito processual ou do direito material.

3. Recurso especial interposto em: 09/08/2016; conclusão ao Gabinete em: 11/01/2018; aplicação do CPC/15.

4. A ausência de expressa indicação de obscuridade, omissão ou contradição nas razões recursais enseja o não conhecimento do recurso especial.

5. O direito subjetivo é a extensão prática, concreta e de direito material da previsão genérica do direito objetivo que define a possibilidade de um indivíduo exigir de outro um certo agir, pressupondo, pois, a intersubjetividade.

7. A pretensão, que também pertence ao direito material, está ligada intimamente à responsabilidade (haftung), se relacionando à exigibilidade da prestação.

8. O direito subjetivo nasce com o estabelecimento da relação jurídica, com a previsão com base no direito objetivo do nascimento dos feixes obrigacionais, ao passo que a pretensão somente surge quando a prestação, decorrente do direito subjetivo, passa a ser exigível, com sua violação.

9. No Estado Democrático de Direito, em virtude do monopólio estatal da violência, há o desdobramento do direito de ação, e a consequente a previsão de um direito processual e abstrato de agir de titularidade de qualquer sujeito e que é dirigido ao Estado, para a obtenção da prestação jurisdicional.

10. O direito público subjetivo e processual de ação deve ser considerado, em si, imprescritível, haja vista ser sempre possível requerer a manifestação do Estado sobre um determinado direito e obter a prestação jurisdicional, mesmo que ausente, por absoluto, o direito material.

11. O máximo que pode ocorrer é a impossibilidade da satisfação de uma determinada pretensão por meio de um específico procedimento processual, ante a passagem do tempo

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



qualificada pela inércia do titular, caracterizadora da preclusão, o que, todavia, não impossibilita, em absoluto, o uso da específica ação ou procedimento.

12. A ação do tempo somada à inércia do titular tem, portanto, em regra, relação unicamente com a pretensão de direito material.

13. Pelo viés objetivo da teoria da actio nata, a prescrição começa a correr com a violação do direito, assim que a prestação se tornar exigível.

14. Por outro lado, segundo a vertente subjetiva da actio nata, a contagem do prazo prescricional exige a efetiva inércia do titular do direito, a qual somente se verifica diante da inexistência de óbices ao exercício da pretensão e a partir do momento em que o titular tem ciência inequívoca do dano, de sua extensão, e da autoria da lesão.

15. Segundo a jurisprudência desta Corte, a aplicação da actio nata sob a vertente subjetiva é excepcional, somente cabível nos ilícitos extracontratuais. Precedentes.

16. Embora o inquérito civil tenha por objetivo apurar indícios para dar sustentação a uma eventual ação coletiva, a fim de que não se ingresse em demanda por denúncia infundada, sua instauração não é obrigatória, podendo o autor coletivo pela presença de elementos suficientes para o imediato exercício do direito de ação. Precedentes.

16. Na hipótese concreta, o Tribunal de origem concluiu que somente ao final do inquérito civil o Ministério Público se convenceu da natureza enganosa da publicidade. Assim, rever esse posicionamento demandaria o reexame de fatos e provas, vedado pela Súmula 7/STJ.

17. Ademais, como se trata de ilícito extracontratual, o termo inicial do prazo prescricional somente é contabilizado a partir do efetivo conhecimento de todos os elementos da lesão, por aplicação da teoria da actio nata sob viés subjetivo, da forma como concluiu o Tribunal de origem. 18. Recurso especial parcialmente conhecido e, no ponto, não provido." (grifo nosso).

"É, assim, necessária a superação (overruling) da atual orientação jurisprudencial desta corte, pois não há razão para se limitar o uso da ação coletiva ou desse especial procedimento coletivo de enfrentamento de interesses individuais homogêneos, coletivos em sentido estrito e difusos, sobretudo porque o escopo desse instrumento processual é o tratamento isonômico e concentrado de lides de massa relacionadas a questões de direito material que afetem uma coletividade de consumidores, tendo como resultado imediato beneficiar a economia processual"

"De fato, submeter a ação coletiva de consumo a prazo determinado tem como única consequência impor aos consumidores os pesados ônus do ajuizamento de ações individuais, em prejuízo da razoável duração do processo e da primazia do julgamento de mérito, princípios expressamente previstos no atual Código de Processo Civil em seus artigos 4º e 6º, respectivamente, além de prejudicar a isonomia, ante a possibilidade de julgamentos discrepantes".

Dessa forma, vê-se que a jurisprudência do STJ aponta, de forma uníssona, para a ausência de prazo prescricional para o presente caso, de modo que requer a parte autora que seja afastada a preliminar suscitada pela ré.



5 – DO MÉRITO

5.1 DA ILEGALIDADE DA LIBERALIDADE TARIFÁRIA – NÃO HÁ POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

As rés alegaram em sede de contestação que, com a implementação do regime de liberdade tarifária, houve a permissão garantida às companhias aéreas para que estabeleçam o valor da remuneração a ser cobrada aos usuários, de acordo com suas estratégias empresariais; a permissão as companhias aéreas em oferecer serviços adicionais e criar um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor; bem como, após tais mudanças, houve um aumento no número de viajantes.

Primeiro, importante diferenciar serviços essenciais de adicionais. Os serviços essenciais são aqueles serviços considerados básicos, isto é, àqueles intrínsecos a compra da passagem, como exemplo marcação de assento e despacho de bagagem. Já os serviços adicionais, são aqueles oferecidos de forma extra ao consumidor, isto é, aqueles serviços que não são essenciais, mas podem causar um maior conforto ao passageiro, como, venda de alimentação a bordo e custo adicional para primeira classe.

Diante disso, visa-se que a questão não se refere a impossibilitar o oferecimento de serviços adicionais à prestação principal, mas sim assegurar que os serviços essenciais não sejam cobrados como se serviços adicionais fossem.

As companhias aéreas alegam que uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados é necessária para que haja o fornecimento de passagens aéreas a valores menores, no entanto, o oposto vêm ocorrendo. Além de cobrarem valores exorbitantes nas passagens aéreas, cobram, conjuntamente, serviços essenciais que deveriam ser intrínsecos no momento de compra da passagem.

A suposta permissão garantida às rés para que seja estabelecido o valor cobrado aos consumidores de acordo com as estratégias da empresa, estaria relacionada à liberdade econômica.

Contudo, as rés utilizam tal preceito para justificar uma prática totalmente abusiva, relacionada a cobranças diárias de serviços essenciais. O art. 39, inciso X do CDC veda tal ocorrência, bem como os Tribunais já tem entendido que tal prática é ilegal.

Veja-se a sentença do processo nº 0400202-18.2023.8.04.0001 do Magistrado Luiz Márcio Nascimento Albuquerque, do Juizado Especial Cível do Amazonas:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Se a marcação do assento é realmente um serviço opcional e não está incluído no valor dos serviços de transporte aéreo (...) é de indagar da Requerida (companhia aérea) por que sua cobrança depende do valor da tarifa adquirida? Ou estar-se-ia diante de uma evidente 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 Código de Defesa do Consumidor (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 no art. 39, X, do CDC, posto que constitui uma mudança abrupta de comportamento da companhia aérea (*venire contra factum proprium*), tese doutrinária amplamente acolhida pelos Tribunais Superiores.

(...)

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

Outrossim, os valores dos serviços encontram-se exorbitantes, o que vai contra a prerrogativa afirmada pelas companhias aéreas que, após tais mudanças, houve um aumento no número de viajantes. Pode-se indagar qualquer pessoa da classe C, D e E sobre viagens aéreas feitas nos últimos e saber que a resposta será negativa. O aumento das tarifas apenas dificultou a oportunidade de viajar.

Inclusive, em contestação, as rés abordam que as passagens reservadas juntas, possuem os assentos reservados em conjunto, entretanto, essa informação jamais foi divulgada, o que induz os consumidores a gastarem valores acima do necessário a fim de garantir o assento em conjunto com o seu familiar, ou até mesmo uma criança.

Nesse limiar, ao se tratar do serviço de embarque premium, a empresa ré LATAM afirmou que consta em seu website a informação de que haveria o embarque preferencial àqueles que contratassem o serviço, mas **deixou de impugnar a questão trazida pela autora, qual seja acerca do embarque de PNAE's e a garantia de levar a bagagem no interior da aeronave.**

Por outro lado, a permissão as companhias aéreas em oferecer serviços adicionais e criar um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor é feita de forma totalmente errônea pelas rés. Verifica-se que estão sendo cobradas marcação de assento de maneira antecipada aos consumidores, assentos estes que são direitos inerentes ao consumidor no momento da compra da passagem!!!

Válido apontar que a LATAM traz a Lei N.º 13.874/2019, como base de seu argumento, no entanto tal legislação não pode ser utilizada contra os princípios do art. 170 da CR/88, tendo em vista que nesta demanda não se buscar atingir a liberdade econômica das empresas, mas apenas garantir



que, ao exercer o seu direito de liberdade econômica, os direitos dos consumidores não sejam excluídos e inobservados.

As pessoas com deficiência, idosos, gestante, entre outros vêm sendo diretamente prejudicadas, já que com a marcação antecipada de assentos, estão perdendo o espaço que é garantido por lei, com base no Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Estatuto do Idoso, bem como a CR/88.

Além disso, os PNAES vêm sofrendo com o embarque prioritário de pessoas que pagam uma taxa adicional para ingresso no avião antecipadamente. Ora, Excelência, tal feito prejudica todo o andamento do embarque e desembarque da aeronave e atraso em todos os passageiros, pois o motivo dos PNAES serem alocados primeiro no avião ou saírem primeiro, é justamente para se ter a organização do conjunto e garantir o direito daqueles que tem dificuldade de locomoção ou de exprimir sua vontade.

As companhias aéreas vêm negligenciando essas pessoas e usando de serviços “adicionais” para lucrar em cima de algo que é essencial ao consumidor.

Assim, serão reforçados nos próximos tópicos as diversas ilegalidades cometidas pelas companhias aéreas, corroborando àquilo que foi abordado em sede de exordial.

5.2 DA INACESSIBILIDADE DAS PNAES

Conforme exposto em contestação das rés, a Resolução 280/13 visa o seguinte em seu art. 6º:

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

Entretanto, é possível analisar, por todos os casos concretos demonstrados em inicial, que o artigo supracitado não é cumprido, veja-se os exemplos: passageira acometida por dificuldade de locomoção, por ser cadeirante, passou por diversos constrangimentos no intento de conseguir assento prioritário no avião; advogada, que possui mobilidade reduzida em virtude de tetraplegia, solicitou a LATAM para ocupar um assento prioritário na primeira fileira do avião e a informaram que não seria possível.

Além disso, existem milhares de denúncias abarcando essa problemática, a que confirma que aqueles passageiros necessitados, obesos com redução de locomoção, grávidas, deficientes e outros

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

com necessidades especiais precisam, efetivamente, realizar o pagamento extra para a acomodação em lugares que estejam em conformidade com as suas reais necessidades, 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 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, conseguimos 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 diabetes 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 (Lata)

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 LZWQK e nº 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 canais de atendimento. 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.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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.

Cumpra-se mencionar que o simples fato de haver lei determinando certas condutas, não necessariamente elas são observadas pelas empresas e exatamente por isso existe o poder judiciário, para fazer cumprir a legislação que não está sendo observada.

Não é o caso de questionar a legislação, como tentam fazer crer as rés, mas sim fazê-la cumprir e atingir seus efeitos.

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.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Visa-se que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas vulneráveis (deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados) em voos é um problema grave que pode acarretar diversas complicações, dificuldades e inconveniências.

Como apresentado pela LATAM, o art. 31 da Resolução 280/13 dispõe:

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, **o mais próximo possível das saídas**, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

Neste ponto as rés se contradizem, na medida em que falam que não há especificação na legislação acerca dos assentos que devem ser destinados aos PNAES, mas juntam exatamente a legislação que determina que sejam disponibilizados assentos O MAIS PRÓXIMO DAS SAÍDAS. **Qual assento seria mais próximo à saída do que a primeira fileira????**

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.

Cumpra mencionar que as rés fazem diversas alegações de que cumprem e prezam pela proteção desses consumidores mais vulneráveis, mas, em momento algum, comprovam suas falácias, sendo que as reclamações acostadas nos autos já demonstram, por si só, que a legislação não é observada.

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.

Diante disso, a falta de segurança para esses indivíduos é cristalina. 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.

5.3 DA ILEGALIDADE DA MARCAÇÃO ANTECIPADA 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.

Em sede de contestação a LATAM alega que a cobrança de marcação de assento é serviço adicional. Ora, Excelência, como a marcação de assento pode ser um serviço adicional, se ao comprar a passagem o passageiro deve obrigatoriamente ir sentado na aeronave?

Perante tal cobrança, não faz sentido ser adicional, uma vez que está se revela para que a companhia aérea lucre em cima do que é direito intrínseco do consumidor!

Por outro lado, a AZUL alega igualmente em contestação que apenas a marcação de assentos antecipada é cobrada, situação que também não faz sentido algum, já que no momento da compra da passagem o consumidor deveria poder automaticamente escolher o seu assento dentro dos limites da passagem que comprou, seja econômica, executiva ou primeira classe.

Ademais, vale ressaltar que tal serviço prejudica os PNAES, pois se há a marcação antecipada de assentos a aqueles que pagarem uma taxa, estes consumidores poderiam escolher qualquer lugar



que fosse possível, inclusive os prioritários, infringindo os direitos de pessoas com deficiência, idosos, gestantes, entre outros.

Cediço que a CR/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.

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

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 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.

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 consumidor.

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, ainda mais por se tratar de serviço essencial, nos termos do artigo 51, inciso IV, §1º, e inciso III, do CDC, conforme será tratado adiante.

Cumpra mencionar, ainda que em relação à marcação de assento, as companhias aéreas NÃO INFORMAM OS consumidores de forma correta propositalmente, considerando que, na maioria dos casos, o consumidor à mingua de informações, acaba adquirindo a marcação de assento para garantir maior conforto ou até mesmo que viaje ao lado de um familiar/menor de idade.

A título de exemplo, cita-se o fato de que a ANAC orienta que as empresas DEVEM acomodar os passageiros menores de 16 ao lado de pelo menos um adulto que esteja vinculado, independentemente da marcação antecipada do assento, porém tal informação não é difundida fazendo com que os pais, preocupados em viajar com seus filhos, acabem adquirindo a marcação antecipada o que gera maior lucro às empresas.



Trata-se da **assimetria da informação**, que é o nome que se dá para quando uma das partes possui mais informações acerca de um produto ou serviço do que a outra parte³, sendo considerada uma falha de mercado, podendo ocasionar desequilíbrios no mercado e posteriormente a negócios serem cancelados, como é o caso em tela.

Ou seja, a empresa guarda a informação para si a fim de aumentar seus lucros com a comercialização dos assentos.

Assim, demonstra-se a ilegalidade da marcação de assentos prioritária. Visa-se que tal serviço é ilustremente discriminatório, ofendendo princípios constitucionais e intrínsecos ao Direito do Consumidor.

5.4 DA VIOLAÇÃO AO ARTIGO 39, INCISOS V E X – PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA

Na contestação das rés LATAM e AZUL, foi alegado que as companhias não se responsabilizam pelos fatos constatados em exordial, bem como que todos os serviços prestados são dotados de legalidade. Relatam que não infringem o artigo 39, incisos V e X do CDC e da violação ao princípio da segurança jurídica.

Pois bem, vejamos como todas estas alegações são inverídicas. Primeiro, o art. 39 do CDC, incisos V e X legislam o seguinte:

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.

Resta muito claro que as condutas perpetradas e aqui narradas são ilícitas, e desrespeitam a legislação infraconstitucional e constitucional, mesmo tendo tido a oportunidade para modificação de seu *modus operandi*, permanecem inertes.

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.

Reconhecendo, pois, que o serviço fornecido pelas Requeridas no que concerne à cobrança pela marcação de assento aos usuários de voos comerciais atinge o resultado para o qual era voltado,

³ <https://www.suno.com.br/artigos/assimetria-de-informacao/>



demonstra-se indevida a cobrança, ao mesmo passo que se torna pertinente a pretensão autoral no tocante a inexigibilidade do valor pago por tal serviço.

Observa-se que a conclusão da SENACON na Nota Técnica utilizada pela empresa ré vai exatamente no cerne da presente demanda, uma vez que, apesar da cobrança pela marcação do assento poder ser considerada uma prática concorrencial das empresas, ela deixa de ser a partir do momento em que falta informação ao consumidor e as empresas utilizam de tal “*ignorância*” para auferir maiores lucros, vejamos:

11. Assim sendo, em homenagem aos princípios da confiança, transparência, cooperação, informação qualificada e fim social do contrato, após a tela de opção de compra do assento (nos casos da compra on line, por exemplo) deveria, minimamente, aparecer a ressalva sobre o tema de maneira destacada, bem como seus prepostos devem estar capacitados a comunicar ativamente o consumidor da existência dessa possibilidade nas compras presenciais.
12. Por fim, a capacidade de o homem médio assimilar as consequências contidas nessa recente prática de mercado é contestável, posto que depende muito da forma com que o consumidor está habituado a utilizar-se do modal aéreo. De certo que, para mudar um hábito de consumo, como o caso da marcação do assento sem a necessidade de pagar por isso, é necessário um esforço educativo/comunicativo intenso e prévio à mudança a ser implementada perante mercado de consumo, que seja equivalente àquele movimento construído desde sempre.
13. No caso em tela, entendemos que as companhias aéreas poderiam envidar maiores esforços numa campanha de comunicação que fosse suficiente para mudar suavemente a expectativa de consumo consolidado no inconsciente da grande massa de passageiros que estava acostumada a usufruir do serviço de marcação gratuitamente.

Inclusive um trecho da contestação da ré GOL deixa clara essa intenção das empresas rés de se beneficiar da ausência de maldade do consumidor:

Selecione a tarifa do seu voo de ida

Light	Plus	Max
Ideal para quem só viaja com bagagem de mão	Ideal para quem despacha bagagem.	Os melhores benefícios.
R\$ 234,96	R\$ 299,96	R\$ 369,96
Tarifa selecionada	Selecionar essa tarifa	Selecionar essa tarifa
9 assento(s) restante(s)	9 assento(s) restante(s)	9 assento(s) restante(s)
✗ Sem bagagem gratuita. ✓ Permitida. Antecipação até 6h do voo original com custo adicional. ✗ Sem acúmulo de milhas. ✓ Marcação de assento gratuita no check-in.	✓ 1ª bagagem despachada gratuita. ✓ Antecipação até 6h antes do voo original. ✓ R\$ 1 = 2 milhas Smiles. ✓ Marcação de assento gratuita.	✓ 1ª e 2ª bagagem despachada gratuitas. ✓ Antecipação em qualquer horário no dia do voo. ✓ R\$ 1 = 3 milhas Smiles. ✓ Assento GOL+ Conforto gratuito.

Observa-se que analisando rapidamente a comparação entre os pacotes, o consumidor pode acabar por entender que a marcação de assento é gratuita em todas as modalidades de passagem, sem se atentar que a primeira modalidade é apenas no momento do check-in.

Apesar de estar escrito, sabemos que muitos consumidores não se atentam aos detalhes e o design realizado de forma positiva dá a entender que aquele serviço está incluso na compra sendo que, na verdade, não está.

Em relação ao princípio da segurança jurídicas, nas palavras de José Afonso da Silva⁴, "a segurança jurídica consiste no 'conjunto de condições que tornam possível às pessoas o conhecimento antecipado e reflexivo das consequências diretas de seus atos e de seus fatos à luz da liberdade reconhecida'. Uma importante condição da segurança jurídica está na relativa certeza que os indivíduos têm de que as relações realizadas sob o império de uma norma devem perdurar ainda quando tal norma seja substituída" (SILVA, J., 2006, p. 133).

Ademais, segundo o entendimento do TJDF, em relação ao princípio da segurança jurídica no Direito do Consumidor, temos que *"cabe ao fornecedor assegurar que o produto ou o serviço disponibilizado no mercado de consumo seja seguro e não cause danos ao consumidor, conforme*

⁴ <https://www.migalhas.com.br/depeso/302189/o-stj-e-o-principio-da-seguranca-juridica>

disposição do art. 6º da lei consumerista, que estabelece a proteção à vida, à segurança e à saúde contra riscos advindos de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos., vejamos outro trecho do judicioso voto:

(...) 5. Na hipótese, o produto colocado à venda (pneu automotivo) apresentou defeito não sanado pela fornecedora e veio a 'estourar' durante o uso, colocando a incolumidade física dos usuários do veículo em grave risco. Verifica-se que o abalo causado às autoras da demanda vai além do mero dissabor cotidiano e do prejuízo econômico, gerando insegurança, desconforto, sofrimento e angústia, o qual decorre da aquisição do produto defeituoso e, portanto, impróprio ao consumo, que colocou em risco suas vidas e de sua família. (Acórdão 1339907, 07007463920208070005, Relatora LEILA ARLANCH, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 12/5/2021, publicado no DJe: 2/6/2021.)

Diante disso, é possível vislumbrar que o princípio da segurança jurídica corrobora ao entendimento do art. 39, incisos V e X do CDC, uma vez que cabe ao prestador do serviço que disponibilize o serviço de forma segura e que não cause danos ao consumidor, exatamente ao contrário da conduta das rés!!!

Vale ressaltar, que tais serviços não eram adicionais, uma vez que já eram concedidos aos consumidores e, sem precedentes, passou-se a realizar cobranças exorbitantes, em afronta ao CDC!!!

Somado a isto, o CDC ainda traz a responsabilidade da empresa de não cometer cobranças abusivas sem justa causa e exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, duas situações que as rés vêm descumprindo diariamente, seja na cobrança da marcação de assento, seja o fato de não priorizarem os PNAES nos embarques e desembarques.

Cumpram-se destacar que as denúncias extraídas da internet são relatos devidamente documentados na plataforma consumidor.gov, ferramenta gerenciada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública que permite a interlocução direta entre fornecedores e consumidores para uma solução mais célere e eficaz das lides consumeristas de forma extrajudicial, não havendo dúvidas quanto a idoneidade das informações lá prestadas.

Vê-se que as companhias aéreas tentam desqualificar as provas apresentadas aos autos, assentando que não teriam validade os registros efetuados pelos consumidores nos canais de defesa do consumidor mantidos em plataformas virtuais.

As reclamações efetuadas pelos consumidores na plataforma “consumidor.gov” representam indícios claros e efetivos da ocorrência da prática ilícita.

Além de intermediar a solução de conflitos entre consumidores e fornecedores, o Consumidor.gov.br possibilita a qualquer cidadão pesquisar informações sobre as empresas participantes do serviço, como, por exemplo, os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações.

Assim, para que o consumidor registre uma reclamação em face de uma empresa, é necessário cadastro no “GOV.BR”, em nível prata de segurança, no qual são vinculados os dados dos cidadãos pelo Governo Federal, para acesso a contas diretamente vinculadas a serviços prestados pela administração pública, sendo uma aplicação totalmente segura e confiável.

Aliás, o Eg. Tribunal de Justiça de Minas Gerais já entendeu pela validade das provas obtidas por intermédio de denúncias constantes da ferramenta consumidor.gov, destacando, inclusive, a lisura da documentação como meio de prova nos autos, senão vejamos:

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL – AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO – AGRAVO DE INSTRUMENTO – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – PLEITO DE IMPOSIÇÃO DE ORDEM, À PARTE RÉ, DE ABSTER-SE DE REALIZAR OPERAÇÕES DE CRÉDITO POR VIA TELEFÔNICA, EXIMINDO-SE DE CREDITAR QUALQUER VALOR, SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES, EM CONTAS BANCÁRIAS DE TITULARIDADE DELES – DEFERIMENTO PELO JUIZ – REQUISITOS DO ARTIGO 300 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – FUMUS BONI IURIS E PERICULUM IN MORA – PRESENÇA – PROBABILIDADE DO DIREITO INVOCADO PELA PARTE REQUERENTE E DEMONSTRAÇÃO DE RISCO DE DANO CONCRETO E DE COMPROMETIMENTO DO RESULTADO ÚTIL DO PROCESSO – CONFIGURAÇÃO – RECURSO NÃO PROVIDO – DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. [...] De outro lado, também não se pode desconsiderar as diversas reclamações efetuadas via internet – por meio de canais para tanto destinados, tais como o consumidor.gov – que, apesar de não conterem identificação de autoria, requerem prévio cadastramento do cidadão, sendo notória a lisura dos documentos que acompanharam a inicial. Registre-se, por relevante, que o Agravante sequer nega a abusividade das práticas descritas na inicial – consistentes, repita-se, na oferta de crédito por via telefônica e concessão de empréstimos sem regular consentimento dos consumidores – apenas alegando que não as realiza, por não comercializar cartão de crédito consignado no Estado de Minas Gerais.[...] (sem grifos no original). AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV Nº 1.0000.19.169059-3/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - AGRAVANTE(S): BANCO SAFRA S A - AGRAVADO(A)(S): DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Noutro norte, o Decreto nº 2.181/97 estipula as práticas que são consideradas abusivas pelos fornecedores de serviço, 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

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

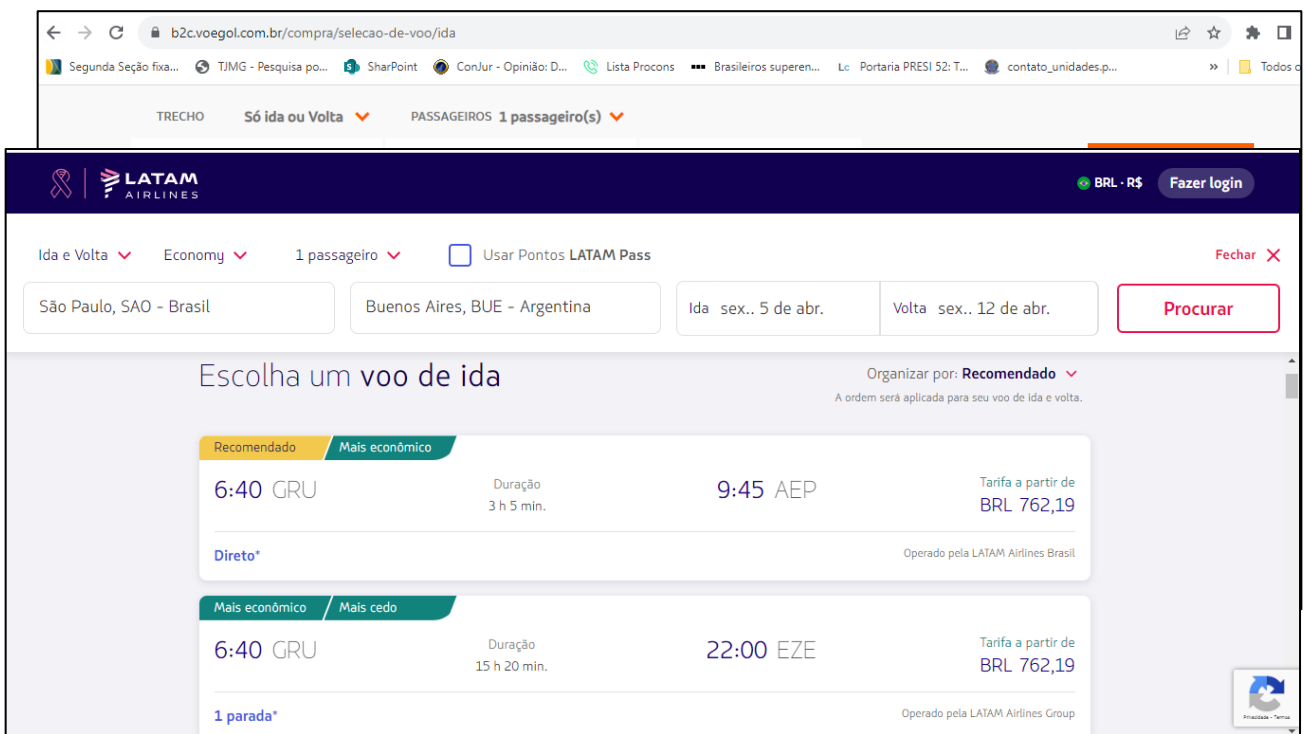
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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.

Em atenção ao alegado pelas companhias aéreas, referente ao preço das passagens tornar-se mais benéfico aos consumidores em razão da cobrança de serviços adicionais, verifica-se que não é isto que se vislumbra no plano dos fatos. Possível analisar a clarividente prática do art. 39 do CDC, como será demonstrado a seguir.

A título de exemplo, com a finalidade de comprovar a abusividade dos valores cobrados nas passagens, das companhias aéreas rés, realizamos um comparativo no valor do trecho de ida, partindo de São Paulo com destino a Buenos Aires, comparando-se as empresas que realizam tais trechos, sendo que uma delas, é a verdadeira *lowcost*. Veja-se:



5

⁵ <https://www.latamairlines.com/br/pt/oferta-voos/?origin=SAO&outbound=2024-04-05T15%3A00%3A00.000Z&destination=BUE&inbound=2024-04-12T15%3A00%3A00.000Z&adt=1&chd=0&inf=0&trip=RT&cabin=Economy&redemption=false&sort=RECOMMENDED>



7

EMPRESAS	VALORES
LATAM	R\$762,19
GOL	R\$898,72
Jetsmart	R\$462,08

Desta forma, observa-se que a conduta das rés afronta diversos preceitos consumeristas, como a segurança jurídica, boa-fé objetiva e o artigo 39, incisos V e X do CDC.

6 – DA APLICABILIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

⁷<https://booking.jetSMART.com/V2/Flight?cur=BRL&SellKeys=&SellKeys=&BundleCodes=&BundleCodes=&pt=Smart&sm t=&bvm=&bo=&culture=pt-BR>



Os réus deixaram de impugnar de forma específica a peça exordial, afirmando que o caso dos autos se restringe a questão completamente de direito, prescindindo de acervo documental inatingível ou de valores para praticar produção de meios de prova, uma vez que seriam dispensáveis.

Primeiramente, como bem se sabe, os pedidos autorais perpassam a indenização por danos morais coletivos, sendo que o acervo probatório acerca da peculiaridade das operações, contratações e valores pertencente única e exclusivamente às rés, por serem detentoras de todo aparato técnico, tecnológico e jurídico.

Além do mais, *in casu*, conforme demonstrado em tópicos anteriores, se trata de uma relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor, pois há uma vinculação entre as vítimas e as empresas que realizam cobranças ilegais.

Noutro giro, vale mencionar que o Superior Tribunal de Justiça já reconhece a necessidade de inversão do ônus da prova nas Ações Cíveis Públicas.

A 4ª Turma do Colendo Tribunal da Cidadania entendeu que as ações cíveis públicas devem ser facilitadas, para oferecer a máxima aplicação do Direito.

Segundo o relator, ministro Luis Felipe Salomão, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) deve ser interpretado em conformidade com a Lei das Ações Cíveis Públicas (Lei 7.347/1985) da forma mais ampla possível, e o termo “consumidor” não pode ser entendido simplesmente como parte processual, mas como o destinatário do propósito de proteção da norma.

Dessa forma, *“o próprio código utiliza o termo ‘consumidor’ de forma plurívoca, ora se referindo a um indivíduo, ora se referindo a uma coletividade de indivíduos, ainda que indetermináveis”*, deixando claro que a inversão do ônus da prova facilita a defesa da coletividade.

Vejamos a ementa da decisão:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. 1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público. 2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC). 3. Recurso especial

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

improvido. (STJ, REsp 951785/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 18/02/2011, RJTJRS vol. 280 p. 64).

Ademais, mesmo que fosse necessário, no caso em tela, o preenchimento dos requisitos previstos no art. 6, VIII, do CDC, verifica-se que ambos estão presentes: (i) em relação à hipossuficiência, não há dúvidas que os consumidores substituídos na presente demanda são hipossuficientes; (ii) quanto a verossimilhança das alegações postas na presente demanda, resta claro que em decorrência da cobrança ilegal, houve uma lesão em massa prejudicando milhares de consumidores.

Nesse sentido, considerando tudo o que fora exposto, pretende a inversão do ônus da prova para 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.**

7 – DA EXISTÊNCIA DE DANOS MATERIAS E MORAIS

Destaca-se, novamente, a generalidade dos pontos apresentados na peça contestatória das rés, vez que se limita a repelir o pleito de dano moral, simplesmente sob a alegação de que não teria praticado ilicitude que pudesse gerar a expectativa de reparação por dano moral.

Entrementes, consoante ao que fora previamente debatido, não há demonstração de estrito cumprimento aos instrumentos normativos invocados, ônus que recairia exclusivamente aos Réus, por ser detentor de meios probatórios.

Preliminarmente, deve-se lembrar que a mercantilização de serviços essenciais é fato público e notório. Logo, a conduta objeto da lide é uma realidade e a estrutura de disponibilização desses fatos necessita ser modificada.

Ademais sabe-se que a Constituição da República, 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 CR/88).

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.⁸

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) nexo causal.

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

O **ato ilícito** restou devidamente caracterizado pela violação à direitos essenciais intrínsecos dos brasileiros, na medida em que é ilícita a marcação de assento antecipada, o embarque prioritário de pessoas que não são PNAES e a cobrança para garantir que a mala de mão vá junto ao consumidor no interior da aeronave.

Vale ressaltar que, além de todas as violações aos preceitos legais demonstrados, o ato ilícito praticado pelas Rés limita a disposição de ir e vir estipulada na CR/88, art. 5º, inciso XV:

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;

Todas as informações narradas no decorrer desta petição, bem como da peça exordial e das provas que acompanham, demonstram indubitavelmente que cobrança de serviços essenciais, sem observância a qualquer parâmetro legal, 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**.

⁸ 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.



Estes fatos geram 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.

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.

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.

Assim, nos termos do artigo 5º, X, da CR/88 e 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.⁹

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 às Requeridas, 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.”¹⁰

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,

⁹ 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.

¹⁰ 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.



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.

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.

Nesse sentido é o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça:

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido”.

(REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010) (Grifos nossos)



Por fim, nesse ponto, lembra-se que na indenização por dano moral coletivo não há que se falar em enriquecimento da vítima, pois o valor da condenação é convertido em benefício da própria comunidade ao ser destinado a projetos coletivos para a proteção nacional de dados.

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.

Assim, por tudo que fora salientado, é possível observar que as rés praticaram diversos atos ilícitos, os quais causaram danos diretos a seus beneficiários e a toda sociedade de consumo, devendo ser condenadas a repará-los.

Sob a mesma ótica, contesta de forma vaga o pedido formulado em inicial que visava a indenização por danos morais individuais, embasando em argumentos que não confrontam o pleito da reparação individual, mas debatendo exclusivamente a respeito da própria legitimidade e interesse de agir da parte Autora, abstendo-se de contestar da ocorrência de danos morais individuais, que é plenamente cabível para o caso em tela, entendimento já pacificado pelo C. STJ nesse sentido:

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO SINDICATO. ISENÇÃO DE CUSTAS. ART. 18 DA LEI N. 7.347/1985. RECURSO ESPECIAL. PROVIMENTO. AGRAVO INTERNO. DECISÃO MANTIDA. I - Na origem, trata-se de agravo de instrumento contra acórdão que manteve decisão que negou a isenção de custas da parte autora de ação civil pública. A decisão monocrática deu provimento ao recurso especial para determinar a isenção de custas. II - Conforme entendimento pacífico desta Corte, é cabível o ajuizamento de ação civil pública em defesa de direitos individuais homogêneos não relacionados a

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

consumidores, devendo ser reconhecida a legitimidade do Sindicato recorrente para propor a presente ação em defesa de interesses individuais homogêneos da categoria que representa. III - Com o processamento da presente demanda na forma de ação civil pública, plenamente incidente o art. 18 da Lei n. 7.347/1985, com a isenção de custas. Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 740.412/RJ, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 20/2/2020, DJe 28/2/2020; REsp n. 1.721.212/SP, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 6/3/2018, DJe 22/11/2018. IV - Agravo interno improvido. (STJ - AgInt no REsp: 1855690 DF 2020/0000390-0, Data de Julgamento: 17/05/2022, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 20/05/2022)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. CONSUMIDORES USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. 1. Trata-se na origem de ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado do Mato Grosso contra a Brasil Telecom – filial Telemat, com pedido liminar, em face da ineficácia e precariedade no serviço de telefonia prestado no município de Porto dos Gaúchos, pleiteando: (i) a troca da central de telefonia local para uma unidade digitalizada, mais moderna e eficiente; (ii) a manutenção eo funcionamento dos equipamentos; (iii) a contratação de pessoal técnico especializado para esta localidade. 2. O objeto da presente ação civil pública é a defesa dos direitos dos consumidores de terem o serviço de telefonia em perfeito funcionamento, ou seja, temos o direito discutido dentro da órbita jurídica de cada indivíduo, divisível, com titulares determinados decorrente de uma origem comum. São direitos individuais homogêneos. 3. A jurisprudência desta Corte Superior de Justiça é no sentido da legitimidade do Ministério Público para "promover ação civil pública ou coletiva para tutelar, não apenas direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos, inclusive quando decorrentes da prestação de serviços públicos. Trata-se de legitimação que decorre, genericamente, dos artigos 127e 129, III da Constituição da Republica e, especificamente, do artigo 82, I do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)"(REsp984005/PE, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA TURMA, julgado em 13/09/2011, DJe 26/10/2011). Precedentes. 4. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 568734 MT 2003/0105544-7, Relator: Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Data de Julgamento: 19/06/2012, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/06/2012)

Assim, considerando que a presente demanda também tutela os direitos individuais homogêneos dos consumidores, mais especificamente relacionados àqueles consumidores que sofreram danos morais e materiais pela cobrança indevida na marcação de assentos ou pela ausência de disponibilização de assento preferencial nos termos da lei, a condenação das rés na reparação de tais danos, individualmente, é medida que se impõe.

Principalmente diante de todas as constatações trazidas na presente demanda no sentido de que as empresas rés NÃO OBSERVAM a legislação aplicável à espécie, causando danos de natureza coletiva e individual aos consumidores.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Desta forma, diante da inércia do Réu em demonstrar o afastamento da hipótese de incidência da reparação por dano moral e material individual, bem como coletivo, pugna a parte Autora pela condenação das empresas rés ao pagamento de danos individuais e coletivos.

8 – CONCLUSÃO

Por todo o exposto, considerando a insuficiência e impertinência dos argumentos aduzidos pelas Rés, bem como o acervo probatório dos autos, **pugna-se pela absoluta procedência dos pedidos formulados pelo autor**, nos termos da petição inicial apresentada, **diante da patente violação ao 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.**

Restou-se INCONTROVERSO os seguintes elementos:

Valor da Causa	Pela análise das peças apresentadas, verifica-se que apenas uma das empresas rés “impugnou” o valor da causa, mas o fez de forma totalmente genérica, trazendo aos autos meras falácias que em nada desconstituíram o valor posto pela parte autora.
Comercialização de assentos	Também restou incontroverso que as empresas comercializam assentos aos consumidores sem informá-los de forma devida sobre seus direitos, como, por exemplo, a possibilidade de marcação no momento do check-in em relação às empresas Gol e Azul; Quanto à empresa LATAM ficou constatado que a mesma NÃO permite a marcação de assento pelo consumidor, mesmo no momento do check-in, sendo realizada de forma unilateral pela companhia aérea.
Ausência de disponibilização de assento especial aos PNAE’s	Pela leitura das peças contestatórias, observa-se que, as empresas se contradizem ao informar que obedecem à legislação, mas não comprovam a destinação de assentos específicos aos PNAEs, como determinado pela ANAC, inclusive contestam o pedido relacionado à destinação de tais assentos na presente demanda.
Comercialização de espaço da mala de mão na aeronave	Em relação a um dos pedidos da presente demanda relacionado à comercialização indevida da garantia de que o consumidor leve sua mala de mão dentro da



	aeronave, observa-se que a empresa LATAM nada afirmou, precluindo a contestação de tal matéria.
Empresas rés não podem ser consideradas <i>lowcost</i>	Outra questão que ficou incontroversa é que as empresas rés NÃO PRATICAM PREÇOS de empresas <i>lowcost</i> , conforme demonstrado. Utilizando-se de tal conceito apenas para justificar a cessação de direitos dos consumidores.
Assimetria da informação	As empresas rés guardam informações relevantes para os consumidores sem dar a devida importância, a fim de se beneficiar da “ignorância” desses consumidores, o que aumenta seus lucros com a comercialização de produtos desnecessários.

Reitera-se o pedido de inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VII, do CDC.

Por fim, requer que todas as intimações e publicações sejam realizadas exclusivamente no nome da Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG 84.841, sob pena de nulidade.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 19 de outubro de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

GIOVANNA MORAES MAIA
ESTAGIÁRIA DE DIREITO





RESOLUÇÃO Nº 458/2004

Disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais.

A **CORTE SUPERIOR DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 22, inciso III, da [Lei Complementar nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001,

CONSIDERANDO que o [Código de Processo Civil](#), em seu art. 175, dispõe que são feriados, para efeito forense, os domingos e os dias declarados por lei federal;

CONSIDERANDO os termos do [Decreto-Lei nº 8.292](#), de 5 de dezembro de 1945, e das [Leis Federais nº 662](#), de 06 de abril de 1949, [nº 1.266](#), de 08 de dezembro de 1950, [nº 6.802](#), de 30 de junho de 1980, e [nº 9.093](#), de 12 de setembro de 1995, alterada pela Lei Federal [nº 9.335](#), de 10 de dezembro de 1996, e, especialmente, do art. 313, § 2º, da [Lei Complementar nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, que dispõem sobre a matéria;

CONSIDERANDO que a Corregedoria-Geral de Justiça tem constatado suspensões indevidas de expediente forense, com prejuízo para o bom andamento dos serviços judiciários;

CONSIDERANDO, finalmente, o que constou do Processo nº 352 da Comissão de Organização e Divisão Judiciárias e o que foi decidido pela própria Corte Superior, em Sessão de 24 de novembro de 2004,

RESOLVE:

Art. 1º - Não haverá expediente forense nos Tribunais ou nos órgãos de Primeira Instância do Estado de Minas Gerais:

I - nos sábados e domingos;

II - nos feriados nacionais, estaduais e municipais;

III - na segunda-feira, na terça-feira e na quarta-feira da semana do carnaval;

IV - na quarta-feira, na quinta-feira e na sexta-feira da Semana Santa;

V - no dia 08 de dezembro, Dia da Justiça;

VI - nos dias em que, por motivo relevante, o Presidente do Tribunal de Justiça suspender o expediente.





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Art. 2º - Os feriados nacionais aludidos no inciso II do art. 1º desta Resolução são os declarados em lei federal, a saber:

I - 1º de janeiro (Confraternização Universal);

II - 21 de abril (Dia de Tiradentes);

III - 1º de maio (Dia do Trabalho);

IV - 7 de setembro (Independência do Brasil);

V - 12 de outubro (Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil);

VI - 2 de novembro (Finados);

VII - 15 de novembro (Proclamação da República);

VIII - 25 de dezembro (Natal);

IX - o dia em que se realizarem eleições gerais em todo o país.

Art. 3º - Os feriados estaduais aludidos no inciso II do art. 1º desta Resolução serão aqueles que forem estabelecidos em lei estadual.

Parágrafo único - Não haverá expediente forense na data em que se comemorar, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o Dia do Funcionário Público.

Art. 4º - Os feriados municipais aludidos no inciso II do art. 1º desta Resolução serão:

I - os dias santos de guarda, de acordo com a tradição local, declarados, em número não superior a quatro, neste incluída a Sexta-feira Santa, por lei municipal do Município-sede da Comarca;

II - os dias do início e do término do ano do centenário de fundação do Município-sede da Comarca, fixados em lei municipal.

Art. 5º - Por ocasião dos feriados nacionais e estaduais, bem como dos feriados municipais fixados pelo Município de Belo Horizonte, o Presidente do Tribunal de Justiça expedirá ato administrativo, que será publicado no "Diário do Judiciário" com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense.

Art. 6º - Por ocasião dos feriados municipais fixados pelo Município-sede das Comarcas do interior do Estado, o Diretor do Foro expedirá ato administrativo, que será publicado no Órgão Oficial com a devida antecedência, contendo as determinações que se fizerem necessárias, relacionadas com a suspensão do expediente forense.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Art. 7º - Nas comarcas do interior do Estado, na hipótese de decretação de feriado municipal em data diversa das previstas no art. 4º desta Resolução, o Diretor do Foro somente poderá suspender o expediente forense após expressa autorização do Corregedor-Geral de Justiça, solicitada com antecedência de, no mínimo, dez dias, contados da data o feriado decretado.

Art. 8º - A decretação de ponto facultativo pelos Chefes dos Poderes Executivos do Estado ou dos Municípios não suspende o expediente forense.

Art. 9º - Nos dias em que não houver expediente forense, haverá magistrados designados para conhecer de medidas urgentes, designados nos termos das normas legais e regulamentares pertinentes.

Art. 10 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11 - Revogam-se as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Belo Horizonte, 25 de novembro de 2004.

Desembargador **MÁRCIO ANTÔNIO ABREU CORRÊA DE MARINS**
Presidente



PORTARIA CONJUNTA Nº 1434/PR/2023

Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona.

O **PRESIDENTE** e o **1º VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e o **CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do [art. 26](#), o inciso II do [art. 29](#) e o inciso I do [art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO o disposto no art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e dos órgãos de Primeira Instância;

CONSIDERANDO os termos da [Resolução da Corte Superior nº 458](#), de 25 de novembro de 2004, que disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais;

CONSIDERANDO que, no ano de 2023, os feriados de “Corpus Christi” (8 de junho), da Independência do Brasil (7 de setembro), de “Nossa Senhora Aparecida” (12 de outubro) e de “Finados” (2 de novembro) recairão numa quinta-feira, e o da “Assunção de Nossa Senhora” (15 de agosto) recairá numa terça-feira;

CONSIDERANDO que o Governo do Estado de Minas Gerais estabeleceu o dia 1º de novembro como data de comemoração do “Dia do Funcionário Público”;

CONSIDERANDO o Comunicado publicado no Diário do Executivo nº 11, de 14 de janeiro de 2023;

CONSIDERANDO a conveniência de se definirem, com a possível antecedência, os plantões forenses decorrentes da suspensão do expediente;

CONSIDERANDO o que constou no Processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0055443-93.2023.8.13.0000,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica suspenso o expediente forense nos seguintes dias:

I - 9 de junho de 2023, na Comarca de Belo Horizonte e nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em que o “Dia de Corpus Christi” for feriado municipal no respectivo município-sede, conforme estabelecido em lei por ele editada;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

II - 14 de agosto de 2023, na Comarca de Belo Horizonte e nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em que o dia 15 de agosto for feriado municipal no respectivo município-sede, conforme estabelecido em lei por ele editada;

III - 8 de setembro de 2023;

IV - 13 de outubro de 2023;

V - 1º de novembro de 2023, dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o “Dia do Funcionário Público”;

VI - 3 de novembro de 2023.

Art. 2º Ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente os prazos que começarem ou vencerem nos dias previstos no art. 1º desta Portaria Conjunta.

Art. 3º Nos dias referidos no art. 1º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão de que trata o § 1º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001.

Art. 4º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 25 de janeiro de 2023.

Desembargador **JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO**
Presidente

Desembargador **ALBERTO VILAS BOAS VIEIRA DE SOUSA**
1º Vice-Presidente

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Corregedor-Geral de Justiça

(*) Republica-se, por conter erro material na versão disponibilizada no DJe de 26 de janeiro de 2023.

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
LUIS 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



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)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

Ficam as partes intimadas a especificarem as provas que pretendem produzir justificando sua finalidade, sob pena de indeferimento. Caso haja requerimento de realização de Audiência de Instrução e Julgamento informem no mesmo prazo se concordam com a realização da mesma de forma VIRTUAL ou se requerem a audiência na forma PRESENCIAL.

Prazo: 05 dias

FABIANA PIMENTA SILLUZIO

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.



PETIÇÃO ANEXA EM PDF



Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, MG.

Autos n.º. 5116498-82.2023.8.13.0024.

GOL LINHAS AÉREAS S/A, já devidamente qualificada nos autos da ação civil pública em epígrafe, proposta por **INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA**, vem, por seus advogados, em atendimento a decisão fls., protestar pela realização do depoimento pessoal da ré, através dos seus colaboradores, com o intuito demonstrar a este r. juízo o procedimento seguido pela cia. aérea no embarque de passageiros com necessidades especiais e toda dinâmica que envolve a alocação destes nos assentos das aeronaves, o que garante o respeito, a segurança e a comodidade desta parcela da clientela, de acordo com a legislação vigente.

Outrossim, a GOL ainda requer que seja revogado ato conciliatório, agora diante do Juiz de Direito, no curso da Audiência de Instrução e Julgamento, a ser realizada em modalidade VIRTUAL, uma vez que a atuação do conciliador se mostrou infrutífera, nos termos do art. 359 do CPC/2015.

Termos em que,

Pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 10 de novembro de 2023.

SÃO PAULO
+55 11 2102 8460
Av. Brigadeiro Faria Lima 4509
4º andar Itaim Bibi
São Paulo SP Brasil 04538-133

RIO DE JANEIRO
+55 21 3806 3400
Rua Farne de Amoedo 56
2º ao 5º andar Ipanema
Rio de Janeiro RJ Brasil 22420-020

BRASÍLIA
+55 61 3325 8500
SAS Quadra 1 Bloco M Ed. Libertas
Salas 510/511
Brasília DF Brasil 70070-935

villemor.com.br



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Processo n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”), já qualificada nos autos desta Ação Civil Pública, movida pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** (“IDC”), vem, por seus procuradores, em atenção ao despacho que intimou as partes para especificarem as provas que pretendem produzir (Id. 10103061418), expor e requerer o que segue.

I. SÍNTESE DA DEMANDA E DELIMITAÇÃO DOS FATOS

1. O IDC ajuizou esta Ação Civil Pública para requerer, inclusive em sede liminar, que as companhias aéreas LATAM, GOL e AZUL fossem condenadas à obrigação de fazer, consistente em (i.) cessar a cobrança pelo serviço de marcação antecipada de assentos, (ii.) disponibilizar, gratuitamente, a possibilidade de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave aos passageiros com necessidades de assistência especial (“PNAE”), bem como, especificamente quanto à LATAM, (iii.) cessar o serviço denominado “*Embarque Premium LATAM*”.
2. Além disso, o IDC ainda requereu a condenação das Rés (iv.) ao pagamento de danos morais coletivos, na altíssima cifra de R\$10 milhões cada, (v.) que seja reconhecida a ilegalidade do serviço de marcação antecipada de assentos e do serviço de embarque *premium*, com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, declarando a nulidade de tais cobranças, bem como (vi.) que seja determinada a devolução direta aos consumidores que foram cobrados indevidamente pelos serviços descritos, sob pena de multa diária por descumprimento. Por fim, o IDC ainda requereu (vii.) que as Rés comuniquem a condenação a todos os seus clientes que adquiriram passagens aéreas desde 01.06.2018, por SMS ou e-mail.
3. Os principais fundamentos apresentados pela LATAM em Contestação (Id. 9917716105) estão resumidos abaixo. Em síntese, eles evidenciam a necessidade de extinção da ação sem resolução de mérito ou, subsidiariamente, no mérito, levam à improcedência dos pedidos.

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

(I.) FALTA DE INTERESSE DE AGIR. A LATAM demonstrou que as Resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (“ANAC”) – agência regulatória competente para a regulação do setor aéreo – dispõem de forma contrária à pretensão do IDC, bem como que a ANAC já se manifestou especificamente sobre a regularidade do serviço de marcação antecipada de assentos, de modo que a alteração desse entendimento viola sua competência regulatória;

(II.) ILEGITIMIDADE ATIVA. A LATAM demonstrou que (a.) o Estatuto do IDC é desmesuradamente genérico, sem previsão específica de tutela a um grupo singular e específico; e que (b.) o IDC não comprovou a relevância social para ajuizamento desta Ação Civil Pública;

(III.) ILEGITIMIDADE PASSIVA. A pretensão do IDC deveria ser voltada contra a ANAC, já que a LATAM, como empresa regulada, apenas segue a regulação do setor;

(IV.) LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO COM A ANAC E COMPETÊNCIA FEDERAL. A ação interfere na atividade regulatória da ANAC, na medida em que pretende proibir a prestação de serviços autorizados pela agência, motivo pelo qual a ANAC é interessada e deve integrar a ação como litisconsorte passiva. Consequentemente, a ação deve tramitar na Justiça Federal;

(V.) IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA E LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. Não há justificativa para o valor astronômico dado à causa, que não possui nenhuma relação com os pedidos;

(VI.) LEGALIDADE DA MARCAÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTOS. A marcação de assentos é serviço adicional, cuja oferta, em última análise, é autorizada pela Resolução n.º 400/2016 (“Resolução 400/16”). A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (“SENACON”), o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (“DPDC”), a ANAC, o Ministério Público e até o Judiciário já se manifestaram pela legalidade da marcação antecipada de assentos;

(VII.) AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO CDC. O serviço de marcação antecipada de assentos é opcional, motivo pelo qual não se subsume ao verbo “exigir” do artigo 39, V, do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”). O oferecimento do serviço não altera a tarifa cobrada para operação de um trecho, de modo que o passageiro não é obrigado a adquiri-lo para fins de obter um assento na aeronave, motivo pelo qual não há violação ao artigo 39, X, do CDC;

(VIII.) REGRAS DE ACESSIBILIDADE PARA PNAES DA RESOLUÇÃO 280/13. Os PNAEs são alocados em assentos especiais, em conformidade com a sua necessidade. Os artigos 31 e 33 da Resolução n.º 280 de 2013 da ANAC (“Resolução 280/13”)



estabelecem que os assentos especiais serão alocados junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, observando a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Portanto, ao contrário do que sustenta o IDC, não há imposição para alocação nas primeiras fileiras da aeronave (Id. 9917716105, fls. 32-39);

(IX.) EMBARQUE PREMIUM LATAM. O serviço não se confunde com o embarque prioritário de PNAEs, que, obviamente, é observado pela companhia aérea sem custo. O Serviço Embarque Premium é adicional e opcional. (Id. 9917716105, fls. 38-40).

4. A seguir, a LATAM demonstrará os pontos que não foram objeto de análise pela Réplica do IDC e tampouco haviam sido ventilados na petição inicial, de modo a apresentar a esse Juízo, antes da tréplica e especificação de provas, quais são os fatos incontroversos que devem ser considerados para fins de julgamento da demanda.

II. FATOS INCONTROVERSOS

5. A partir dos argumentos e documentos apresentados pelas partes, os seguintes fatos se tornaram incontroversos:

6. **A ANAC NÃO VEDA AS PRÁTICAS POSTAS EM DISCUSSÃO.** Em sede de Réplica, ao ter tomado conhecimento da existência de resoluções da ANAC sobre o objeto desta ação – regulação que sequer foi mencionada pelo IDC até então –, o IDC assume que a ANAC não veda a marcação antecipada de assentos (Id. 10094054419, fl. 5). Esse fato, portanto, se tornou incontroverso, não havendo dúvidas a respeito da existência de regulamentação autorizando as práticas questionadas nesta demanda.

7. **MA-FÉ DO AUTOR.** A LATAM demonstrou, em sua defesa, o mau uso, pelo IDC, das prerrogativas que lhe foram atribuídas por lei, desvirtuando sua atuação, pois (i.) a Ação Civil Pública foi ajuizada desacompanhada de um mínimo de lastro probatório, baseando em alegações repletas de subjetivismo e imputações genéricas; (ii.) o IDC altera a verdade dos fatos, incorrendo em diversos erros sobre os serviços prestados pela LATAM ao longo de toda Ação Civil Pública; (iii.) deduz pretensão contra texto expresso de lei ou fato incontroverso; e (iv.) o IDC tem evidente interesse econômico, atribuindo cifra milionária à causa, sem que haja justificativa para fazê-lo. Sobre o ponto, o IDC não apresentou impugnação, de modo que a alegação da LATAM se tornou incontroversa, nos termos do artigo 341 do Código de Processo Civil (“CPC”). Diante desse fato incontroverso, deve ser reconhecida a incidência do artigo 80, I, II, V e VI, do CPC, impondo-se a aplicação de sanção processual ao IDC.

III. RESPOSTA À RÉPLICA

III.1. AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR. INDISCUTÍVEL INTERVENÇÃO NA REGULAÇÃO DA ANAC

8. Em resposta à alegação apresentada pela LATAM em contestação a respeito da indevida intervenção na regulamentação da ANAC, o IDC defende que *“a presente demanda não busca a alteração da regulamentação vigente e, muito menos, questionar a atuação da ANAC como agência reguladora, mas sim tutelar pelos direitos dos consumidores que não estão sendo observados pelas empresas rés”* (Id. 10094054419, fl. 5).

9. No entanto, a partir da análise dos pedidos iniciais, tem-se que, caso sejam julgados procedentes, o resultado prático será a alteração por completo dos dispositivos previstos nas Resoluções n.º 280/13 e 400/16 da ANAC – ainda que eles não tenham sido questionados diretamente. Isto é, na prática, as condutas realizadas pelas companhias aéreas a partir do que é autorizado pela ANAC seriam vedadas pelo Poder Judiciário, na medida em que (i.) tornaria ilegal o oferecimento do serviço de marcação antecipada de assentos e (ii.) tornaria ilegal o oferecimento do serviço *“Embarque Premium LATAM”*.

10. Mais do que isso, haveria, ainda, a criação de uma obrigação absolutamente contraditória com a regulamentação da ANAC, uma vez que, muito embora a agência reguladora autorize a oferta de marcação antecipada de assentos (permitindo que passageiros em geral adquiram os primeiros assentos das aeronaves), o IDC pretende que as companhias aéreas disponibilizem, gratuitamente, os primeiros assentos das suas aeronaves aos PNAEs.

11. Na Resolução 400/16, a ANAC previu especificamente a possibilidade de oferecimento, pelas companhias aéreas, dos *“serviços opcionais contratados ativamente (regra opt-in) pelo consumidor”* (artigo 4º, §2º da Resolução 400/16)¹, dentre os quais está incluída a marcação de assentos.

12. Por sua vez, por meio da Resolução 280/13, a ANAC estabeleceu, na Seção V (artigos 31 ao 34), o conjunto de regras sobre a designação de assentos para PNAEs – sem que haja nenhuma obrigação de disponibilizar a primeira fileira das aeronaves como assentos especiais.

13. Ou seja, de pronto, percebe-se que a regulação não é omissa quanto aos temas trazidos – ao contrário do que o IDC intenta fazer crer (Id. 10094054419, fl.5). No entanto, a verdade é que as obrigações de fazer que o IDC pretende impor às companhias aéreas por meio desta Ação Civil Pública são absolutamente contrárias às normas regulatórias, de modo que, se o IDC

¹ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 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.



discorda do posicionamento da ANAC, deveria ter proposto a ação cabível, para impugnar a legalidade das normas – e não buscar a imposições de obrigações distintas e a responsabilização civil de apenas algumas das companhias aéreas submetidas a essas normas, por meio de Ação Civil Pública.

14. A tese do autor, de que visa unicamente tutelar práticas abusivas frente a “*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*” (Id. 10094054419, fl. 5) é vazia e não se sustenta sob nenhuma perspectiva.

15. Ao fundamentar seus pedidos na aplicação de regras e princípios gerais do ordenamento jurídico, previstos na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, no Código Civil e no Estatuto da Pessoa com Deficiência – e sem expor um artigo de lei sequer que fundamente suas alegações –, o IDC desconsidera a existência de toda uma regulação da ANAC, o que, ao fim e ao cabo, viola o princípio da especialidade, o qual estabelece que a norma especial prevalece sempre sobre a norma geral. Ora, a partir do momento em que há um conjunto de regras, expedidas por órgão competente que, dentro da estrutura da Administração Pública, foi incumbido para dispor sobre o tema, elas devem ser observadas. É o entendimento do STJ:

DIREITO EMPRESARIAL. RECURSO ESPECIAL. LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL DE SOCIEDADE SEGURADORA DE CAPITALIZAÇÃO. COMISSÃO PAGA À SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP. ART. 106 DO DECRETO-LEI N. 73/1966. LIMITAÇÃO A 5% (CINCO POR CENTO) SOBRE O ATIVO APURADO NA LIQUIDAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA DISCIPLINA PREVISTA NA LEI N. 6.024/1974. PRINCÍPIO DA ESPECIALIDADE. SOBREPOSIÇÃO AO PRINCÍPIO CRONOLÓGICO. ?LEX POSTERIOR GENERALIS NON DEROGAT PRIORI SPECIALI? . RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. (...) **O princípio da especialidade constitui critério para a superação de antinomias aparentes, e a incompatibilidade normativa soluciona-se pela aplicação do comando que contém elementos especializantes, subtraindo do espectro normativo da norma geral a aplicação em virtude de determinadas características especiais.** O conflito entre os critérios cronológico e de especialidade resolve-se priorizando a regulamentação particular. 5. A própria dicção normativa determina a aplicação da disciplina da Lei n. 6.024/1974 às sociedades seguradoras de capitalização naquilo que for compatível (art. 3º da Lei n. 10.190/2001). 6. Recurso especial a que se nega provimento. (STJ - REsp: 2028232 RJ 2021/0143901-0, Data de Julgamento: 11/10/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/10/2022)

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. CRIME DE TRÂNSITO. EMBRIAGUEZ AO VOLANTE. ART. 306 , CAPUT, DA LEI N. 9.503 /1997. SUBSTITUIÇÃO DA PENA RESTRITIVA DE DIREITO DE PRESTAÇÃO PECUNIÁRIA POR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE, NOS TERMOS DO ART. 312-A DO CÓDIGO DE TRÂNSITO BRASILEIRO - CTB . LEI ESPECIAL QUE PREVALECE SOBRE A GERAL. PRINCÍPIO DA ESPECIALIDADE. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. O v. aresto recorrido está em consonância com a jurisprudência desta Corte, a qual entende que **a lei especial prepondera sobre a lei geral, em razão da aplicação do princípio da especialidade.** 2. Subsistentes os fundamentos do decisório agravado, nega-se provimento ao agravo regimental. (STJ - AgRg no REsp: 1862231 SC 2020/0008416-0, Relator: Ministro JOEL ILAN PACIORNIK, Data de Julgamento: 23/06/2020, T5 - QUINTA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/06/2020)



16. Nesse sentido, é precisa a contribuição de CLÁUDIO LUIZ BUENO DE GODOY²:

Nesses casos, a ordenação do transporte deve atender, antes de tudo, aos parâmetros obrigatórios de prestação do serviço público, e que se contêm, primeiramente, na própria Constituição Federal (arts. 37, *caput* e § 6.º, e 175). Depois, **as regras incidentes são aqueles regulamentares e constantes dos próprios atos de delegação**. Tão somente de forma complementar e subsidiária, aplica-se o regramento do Código Civil sobre o contrato de transporte, como se viu voltado, essencialmente, ao serviço privado de deslocamento de pessoas ou coisas.

17. O que se percebe da réplica do IDC é a sua dificuldade em trazer fundamentos jurídicos válidos para os seus pedidos, com o devido enquadramento das pretensões em dispositivos legais aplicáveis ao caso, motivo pelo qual se socorre de menções a regras gerais e muitas vezes sem nem sequer especificar um dispositivo legal, como o faz ao mencionar de forma ampla o Estatuto do Idoso e o Código Civil.

18. Nada obstante, o que não pode ocorrer é a propositura de uma Ação Civil Pública que vai absolutamente de encontro às regras setoriais atualmente em vigor, sob o pretexto de se estar defendendo “*regras e princípios gerais*”. E, uma vez que o IDC, em seus pedidos, vai de encontro às regras da ANAC, não há dúvidas de que ele busca, ainda que de maneira inadequada (pois deveria ajuizar ação para discutir tais regras, e não para obrigar os participantes do setor a agirem de forma diversa), intervir nas disposições da ANAC.

19. Não é demais recordar, nesse sentido, que a regulação da ANAC (i.) foi precedida de profunda discussão com o setor, inclusive com realização de audiências públicas, de modo a permitir o seu equilíbrio e a manutenção dos serviços ofertados e (ii.) que foi expedida pela entidade com capacidade institucional e técnica para gerir e regular o sistema como um todo, que é a ANAC.

20. O próprio IDC assume que a ANAC não veda a marcação antecipada de assentos (Id. 10094054419, fl. 5) – fato esse que se tornou incontroverso, como já mencionado. Ora, se o próprio IDC afirma que a agência reguladora competente não impede a prática ora impugnada, então não há dúvidas de que a pretensão do IDC é intervir na regulamentação setorial.

21. Portanto, da análise dos autos, o que se tem é que os pedidos do IDC interferem diretamente na regulação do setor aéreo, até porque a eficácia de eventual sentença condenatória dependerá da atuação da ANAC. E, mais do que isso, a eficácia de eventual sentença condenatória acabará por proibir as Rés de cumprirem a regulamentação setorial. Por todos esses motivos, o IDC não tem interesse de agir para prosseguir com a presente demanda. Na remota hipótese desse Juízo entender pela superação dessa preliminar, a ANAC deve integrar a lide como litisconsorte passiva necessária, sendo a competência para julgamento da Justiça Federal.

² PELUSO, César (org.). *Código Civil Comentado*. Editora Manole, p. 593.



III.2. ILEGITIMIDADE ATIVA DO IDC

22. Sobre as alegações de ilegitimidade ativa, o IDC, em réplica, limitou-se a reiterar que atua como substituto processual, com base no precedente do REsp 1800726/MG.

23. Como já demonstrado anteriormente, o precedente invocado não possui nenhuma relação com o tema desta ação e, mesmo que associações possam atuar como substitutos processuais, isso não significa que não devem ser preenchidos os requisitos do artigo 5º, V, “b”, da Lei n.º 7.347/85 e do artigo 82, IV, do CDC.

24. Ou seja, de pronto, percebe-se que o IDC se limitou a reproduzir suas alegações e nada falou sobre o não preenchimento do requisito da pertinência temática para o ajuizamento desta Ação Civil Pública. Assim, uma vez que não houve manifestação sobre o tema, tem-se que se tornou incontroversa a alegação do IDC a respeito da ausência de pertinência temática para o ajuizamento desta Ação Civil Pública.

25. Como visto, o IDC, em seu Estatuto, se coloca como agente capaz de representar os mais diversos direitos, de diferentes coletividades, sem previsão específica de um grupo singular. Há referência a todo tipo de interesse coletivo: “*economia popular, ordem econômica, meio ambiente, garantias e direitos fundamentais da cidadania*”. Com base nisso, o IDC seria legitimado ativamente para tutelar qualquer direito pela via da Ação Civil Pública, o que não cumpre o requisito da pertinência temática. Conforme entendeu o Ministro Raul Araújo no julgamento do AgInt nos EDcl no REsp 1.788.290/MS:

“Na leitura do trecho acima, constata-se que, a partir da compreensão de que, para que se demonstre a pertinência temática, basta que as associações civis demonstrem, além do requisito da pré-constituição, que o interesse tutelado se encontra entre os fins institucionais previstos no estatuto social, a ABRACON - SAÚDE estaria, então, legitimada a **ingressar com demandas coletivas para a defesa de praticamente quaisquer interesses tuteláveis por essa via, assumindo feições de uma espécie de Ministério Público privado, sempre legitimado a propor ações coletivas em defesa de interesses difusos e coletivos.**”

Isso, porque, como se verifica, suas finalidades institucionais foram definidas de forma **demasiadamente genérica**, impedindo, inclusive, de se depreender a razão de existir da associação, uma vez que o estatuto nem sequer demonstra, de forma clara, qual principal interesse a entidade pretende defender institucionalmente.”³

26. Nesse mesmo sentido, o STJ entende que, para fins de exame da legitimidade ativa, o estatuto de associações civis não pode ser desmesuradamente genérico – como é o caso do IDC –, sob pena de se permitir “**a montagem de associações de gaveta, que não floresçam**”

³ STJ - AgInt nos EDcl no REsp: 1788290 MS 2018/0340500-7, Data de Julgamento: 24/05/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/08/2022



da sociedade civil, apenas para poder litigar em todos os campos” em busca de “indenizações com somatório milionário”⁴.

27. A necessidade de uma associação civil ter finalidades institucionais compatíveis com a defesa dos interesses que pretenda tutelar em juízo não significa que essa finalidade possa ser desarrazoada, sob pena de se admitir a criação de uma associação para a defesa de qualquer interesse:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INOBSERVÂNCIA DO REQUISITO DA REPRESENTATIVIDADE ADEQUADA, CONSUBSTANCIADO NA PERTINÊNCIA TEMÁTICA. ILEGITIMIDADE ATIVA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, **as associações devem demonstrar, para ajuizamento válido de ações civis públicas, a pertinência temática entre suas finalidades institucionais e o objeto da demanda coletiva**, dentre outros requisitos. Considera-se que **"embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, não pode ser, entretanto, desarrazoada, sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado"**. (AgRg no REsp 901.936/RJ, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 16/10/2008, DJe 16/03/2009). No mesmo sentido: REsp n. 1.978.138/SP, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, 4ª Turma, DJe de 1/4/2022; AgInt no REsp n. 1.350.108/DF, Relator Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, 1ª Turma, DJe de 23/8/2018; REsp n. 1.213.614/RJ, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, DJe de 26/10/2015. 2. **No presente caso, vislumbra-se que a finalidade institucional do estatuto é genérica, de forma desarrazoada, a ponto de permitir a defesa de qualquer interesse, desnaturando-se o sistema de tutela coletiva de direitos**. 3. Agravo interno não provido. (Grifou-se. AgInt no AgInt no AREsp n. 2.050.205/SP, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 19/9/2022, DJe de 22/9/2022.)

28. Por isso, há que se reconhecer que as associações civis que possuem Estatuto Social desmesuradamente genérico não detêm legitimidade ativa para a propositura de demandas coletivas, pois isso colidiria com a regra da pertinência temática prevista no artigo 81, IV, CDC e no artigo 5º, V, “b”, da Lei n.º 7.347/85.

29. Outro ponto importante a ser destacado é que o IDC exige o pagamento de mensalidades dos associados para se beneficiarem das pretensões postuladas em ações por ele movidas, o que demonstra a utilização indevida da ação civil pública para angariar associados. Dessa forma, se o

⁴ PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. [...]. AÇÃO COLETIVA. RECONHECIMENTO PELO MAGISTRADO, DE OFÍCIO, DE **INIDONEIDADE DE ASSOCIAÇÃO**, PARA AFASTAMENTO DA PRESUNÇÃO LEGAL DE LEGITIMIDADE. POSSIBILIDADE. [...]. **ADEMAIS, O OUTRO FUNDAMENTO AUTÔNOMO PARA NÃO RECONHECIMENTO DA LEGITIMAÇÃO, POR SER O ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO DESMESURADAMENTE GENÉRICO, POSSUINDO REFERÊNCIA GENÉRICA A MEIO AMBIENTE, CONSUMIDOR, PATRIMÔNIO HISTÓRICO, TAMBÉM PATENTEIA A AUSÊNCIA DE LEGITIMAÇÃO DA AUTORA PARA DEFESA DE INTERESSES COLETIVOS DE CONSUMIDORES.** (...) 6. Ademais, o outro fundamento autônomo adotado pela Corte de origem para não reconhecer a legitimação ad causam da demandante, anotando que o estatuto da associação, ora recorrente, é desmesuradamente genérico, possuindo **"referência genérica a tudo: meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, e é uma repetição do teor do art. 5º, inciso II, da Lei 7.347/85"** tem respaldo em precedente do STJ, assentando que as associações civis necessitam ter **finalidades institucionais compatíveis com a defesa do interesse transindividual que pretendam tutelar em juízo. Embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, "não pode ser, entretanto, desarrazoada, sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado"**. (AgRg no REsp 901.936/RJ, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 16/10/2008, DJe 16/03/2009) 7. Recurso especial não provido. (REsp 1213614/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 01/10/2015, DJe 26/10/2015).



IDC demanda a associação por seus associados, para que recebam eventuais indenizações decorrentes das ações por ela movidas, isso significa que o IDC não atua como substituto processual, mas sim como mero representante processual dos seus associados, o que pressupõe a autorização expressa para a propositura de demandas coletivas.

30. Sem prejuízo, mesmo que se entenda que o IDC “conquista o status deferido ao Ministério Público para a propositura de ação civil pública” (Id. 10094054419, fl. 11), sendo desnecessária a análise do preenchimento do requisito da pertinência temática, isso não afasta a necessidade de que, ao ajuizar a demanda em nome da “coletividade” de consumidores supostamente afetados, o IDC deveria ter demonstrado que a conduta da LATAM efetivamente causa insatisfação a um número relevante de consumidores. De fato, “a evidência de o Ministério Público possuir legitimação ativa não torna pública nenhuma ação civil”⁵.

35. Mesmo assim, o único respaldo trazido para as alegações do IDC são ínfimas reclamações realizadas contra três companhias aéreas diferentes, de grande atuação no território nacional, em um período de vários anos, acrescentando inclusive reclamações realizadas em relação a procedimentos de sites terceiros e outras que não têm relação com o objeto da ação.

31. Ou seja, não há nenhum indício de insatisfação generalizada fundamentando os pedidos formulados pelo IDC, tampouco prova trazidas aos autos sobre a existência de qualquer dano causado aos consumidores em decorrência da suposta prática ilegal.

32. Ainda, o IDC sequer trouxe aos autos a íntegra das reclamações, mas apenas recortes e, mesmo assim, da leitura desses recortes, percebe-se que a maioria das reclamações envolve questões individuais, patrimoniais e identificáveis, de modo que o caso seria ou foi facilmente resolvido pelas companhias aéreas rés, tornando inadequado o comando judicial conjunto e uníssono característico do instituto da Ação Civil Pública. Em reforço a essa conclusão, citam-se diversos entendimentos jurisprudenciais:

Nas ações em que se pretende a defesa de direitos individuais homogêneos, não obstante os sujeitos possam ser determináveis na fase de conhecimento (exigindo-se estejam determinados apenas na liquidação de sentença ou na execução), não se pode admitir seu ajuizamento sem que haja, ao menos, indícios de que a situação a ser tutelada é pertinente a um número razoável de consumidores. **O promovente da ação civil pública deve demonstrar que diversos sujeitos, e não apenas um ou dois, estão sendo possivelmente lesados pelo fato de origem comum, sob pena de não ficar caracterizada a homogeneidade do interesse individual a ser protegido.** (...) Nesse contexto, a não caracterização desses direitos (...) torna a ação coletiva instrumento inadequado por voltar-se para a tutela jurisdicional de direitos individuais, **o que também afasta o interesse processual do autor da demanda** (STJ, REsp n. 823.063/PR, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª T., Dje 22/02/2012)

⁵ TJSP, Apelação Cível nº 48.028.5/7-0, Relator Sérgio Pitombo, 7ª Câmara de Direito Público, Data: 20/09/1999



Não se vislumbra relevância social nos interesses defendidos, **na medida em que a ação civil pública intentada teve início em virtude da insurgência de um consumidor quanto às taxas cobradas em razão da desistência da compra de bilhete aéreo, o que significa dizer que o direito lesionado pertence à pessoa certa e determinada, isto é, diz com a defesa de direito individual homogêneo, sem demonstração de relevância social.** Ilegitimidade ativa do Parquet reconhecida. (AgRg no REsp n. 1.298.449/MG, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 14/6/2016, DJe de 22/6/2016)

33. O C. STJ, portanto, entende que poucas reclamações não qualificam e não atendem a necessária demonstração de relevância social suficiente para ajuizamento de Ação Civil Pública.

III.3. ALEGAÇÕES DE PRECLUSÃO QUANTO AO EMBARQUE PREMIUM LATAM

34. Ao tratar sobre o serviço de Embarque Premium, o IDC alega que a LATAM teria deixado de impugnar sua alegação a respeito da garantia conferida aos PNAEs de levarem a bagagem no interior da aeronave, sem despachá-las (Id. 10094054419, fl. 27).

35. Isso não é verdade. O que a LATAM demonstrou, em sua contestação, é que o termo “*embarque premium de PNAEs*” não possui sentido algum, na medida em que o embarque de PNAEs é prioritário por força de lei, nos termos do artigo 17 da Resolução 280/13 da ANAC. Ou seja, ele independe que qualquer serviço adicional comercializado pela LATAM. Tenha o PNAE adquirido qualquer serviço adicional ou não, ele embarcará prioritariamente em relação aos demais passageiros, por simples cumprimento da lei.

36. O embarque de PNAEs (gestantes, maiores de 60 anos, pessoas que solicitaram o serviço de menores desacompanhados, pessoas viajando com menores de 2 anos e qualquer outra pessoa que precise de assistência para embarcar) é efetuado de maneira prioritária e, portanto, são em regra os primeiros passageiros a embarcar nas aeronaves. Tal informação, inclusive, é reiterada no momento da contratação do embarque premium por passageiros comuns:

Embarque premium

Ao adicionar este produto, você terá prioridade em seu embarque e poderá embarcar no grupo 3 de 6, garantindo acesso prioritário para guardar sua bagagem de mão nos compartimentos superiores do avião.

Você terá embarque preferencial sem custo:

- Se você está viajando com menores de 2 anos
- Solicitou o serviço de menor desacompanhado
- É gestante
- Tem mais de 60 anos
- Tem alguma deficiência ou precisa de alguma assistência para embarcar

36. Na realidade, o IDC faz verdadeira confusão entre embarque prioritário por lei e o serviço adicional de Embarque Premium, relacionando-os com uma suposta impossibilidade de acomodação de bagagem na aeronave.

37. O embarque prioritário de PNAEs é realizado a partir de uma previsão legal e, portanto, não consiste em serviço adicional vendido pela LATAM. Assim, em se tratando de norma cogente, não há que se falar em sobreposição de uma política da companhia (Embarque Premium) sobre a imposição legal de embarque prioritário de PNAEs. O que se tem é que, em sendo qualquer pessoa embarcada prioritariamente – como é o caso dos PNAEs, por força de lei, a lógica leva a crer que os compartimentos de bagagem estarão livres, de modo que eles conseguirão alocar suas bagagens de mão, desde que sejam do tamanho adequado, dentro da aeronave. Não há, portanto, nenhum tipo de impedimento de armazenamento de bagagens de mão dentro da aeronave em caso de não aquisição de serviço adicional.

III.4. TENTATIVA ILEGAL DE ADITAMENTO DA CAUSA DE PEDIR

37. De acordo com o IDC, *“restou incontroverso que as empresas comercializam assentos aos consumidores sem informá-los de forma devida sobre seus direitos”,* de modo que as *“rés guardam informações relevantes para os consumidores sem dar a devida importância, a fim de se beneficiar da ‘ignorância’ desses consumidores”* (Id. 10094054419, fl. 49).

38. Aqui, percebe-se claramente a inovação do IDC em réplica, com dedução de novas alegações (causas de pedir) após a apresentação de defesa pelas rés, uma vez que a (in)suficiência de informações sobre os serviços impugnados pelo IDC sequer foi mencionada na inicial.

39. Na realidade, o que se percebe é que, após a apresentação das defesas pelas Rés, e ao perceber a fragilidade de suas alegações, o IDC tenta, desmotivadamente, incrementar suas alegações, trazendo novas alegações de cunho consumerista, como se houvesse qualquer tipo de falha no dever de informação pelas companhias aéreas. No entanto, a alegação de falha de informação não foi objeto da causa de pedir apresentada na petição inicial, de modo que não pode, agora, o IDC tentar incluir esse fundamento em sua causa de pedir.

40. A conduta do IDC, na prática, configura ato atentatório ao contraditório e à ampla defesa, além de ser ilegal, nos termos do artigo 329 do CPC, que dispõe que, se o ato citatório já tiver sido realizado, o aditamento ou a alteração da causa de pedir dependerão do consentimento da parte contrária⁶. Segundo a doutrina:

⁶ Art. 329. O autor poderá:

I - até a citação, aditar ou alterar o pedido ou a causa de pedir, independentemente de consentimento do réu;

II - até o saneamento do processo, aditar ou alterar o pedido e a causa de pedir, com consentimento do réu, assegurado o contraditório mediante a possibilidade de manifestação deste no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, facultado o requerimento de prova suplementar.



“a citação acarreta a estabilização do processo graças à litispendência (artigo 219): a lide exposta pelo autor, na inicial, passa a ser objeto do processo; e ocorre a fixação tanto de seus elementos objetivos como subjetivos. Em consequência, desde então, não mais se permite: a) a modificação do pedido ou da causa de pedir, salvo acordo com o réu”⁷

41. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais ressalta que a tentativa de arguição de teses não ventiladas não demanda pronunciamento judicial, estando o julgamento vinculado à petição inicial e à contestação:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE COBRANÇA - ALTERAÇÃO DA CAUSA DE PEDIR - INOVAÇÃO RECURSAL - ART. 329 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. **A alteração da causa de pedir, mediante arguição de tese até então não ventilada, inova os limites da lide e, portanto, não desafia pronunciamento, por representar nítida afronta à regra prevista no art. 329 do CPC.** (TJ-MG - AC: 10000220904320001 MG, Relator: Mônica Libânio, Data de Julgamento: 05/09/2022, Câmaras Cíveis / 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 08/09/2022)

APELAÇÃO - AÇÃO ORDINÁRIA - PRELIMINAR - INOVAÇÃO RECURSAL - CONTRATAÇÃO DEMONSTRADA - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - INEXISTENTE. **O julgador está vinculado aos pedidos, à causa de pedir e de defesa delimitadas pela petição inicial e contestação ou impugnação, não podendo ser posteriormente ampliado o quadro controvertido nem proferida decisão com base em causa de pedir ou de defesa diversas.** Tendo uma das partes juntado aos autos cópia do contrato de prestação de serviços devidamente assinado, sem que a assinatura neste lançada tenha sido impugnada, é forçoso o reconhecimento da relação jurídica existente entre as partes. Neste sentido, não há que se falar em negativação indevida. (TJ-MG - AC: 50043272020168130707, Relator: Des.(a) José Augusto Lourenço dos Santos, Data de Julgamento: 29/05/2019, 12ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 31/05/2019)

42. Há, portanto, que ser reconhecida a ilegal tentativa de alteração da causa de pedir, sob pena de violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

43. Quanto à alegação de “ficou incontroverso é que as empresas rés NÃO PRATICAM PREÇOS de empresas lowcost, conforme demonstrado. Utilizando-se de tal conceito apenas para justificar a cessação de direitos dos consumidores”. (Id. 10094054419, fl. 49), a LATAM informa que em nenhum momento se utilizou desse conceito ou se comparou a uma “empresa lowcost”. Portanto, a argumentação do IDC não se aplica à LATAM e não passa de mais uma tentativa de a partir de afirmações extremamente genéricas e apelativas, buscando levar o juízo a conclusões equivocadas sobre as condutas das companhias aéreas.

III.5. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO ARTIGO 31 DA RESOLUÇÃO 280/13 DA ANAC

44. Ao longo da réplica, o IDC passou a utilizar a disposição do artigo 31 da Resolução 280/13 para fundamentar seu pedido de disponibilização dos assentos das primeiras fileiras da aeronave a PNAEs. A leitura da réplica leva a crer que, até a apresentação da contestação pelas

⁷ THEODORO JÚNIOR, Humberto, **Curso de Direito Processual Civil** - Vol. 1, 2007, p. 341



Rés, o IDC desconhecia, por completo, a regulamentação da matéria que trata, justamente, do objeto do pedido formulado nesta Ação Civil Pública.

45. A partir disso, temos, em primeiro lugar, que é totalmente descabida a apresentação de novo fundamento (causa de pedir), em réplica, para os pedidos iniciais. Trata-se, mais uma vez, de inovação à causa de pedir, prática que é vedada pelo ordenamento jurídico, conforme exposto acima.

46. Não bastasse, a inovação na argumentação jurídica em réplica apresentada pelo IDC demonstra que esta Ação Civil Pública foi ajuizada apesar do total desconhecimento do IDC sobre o tema. Mais que isso, antes de ajuizar a demanda, o IDC sequer procurou entender, ainda que minimamente, como funcionam as políticas das companhias aéreas e a regulação setorial, o que também se nota a partir das inúmeras alegações genéricas e desconexas da realidade. Com efeito, se o IDC tivesse dedicado alguns minutos de pesquisa no site da ANAC e das companhias aéreas antes de ajuizar a presente ação, teria obtido esclarecimentos que poderiam ter dissipado muitas das alegações erroneamente apresentadas nesta ação, como, por exemplo, que a “ausência de assentos prioritários resulta em atrasos e congestionamentos durante o embarque” ou que “a equipe de embarque precisa lidar com acomodações improvisadas e ajustes de última hora”, bem como que o tema possui “obscuridade de tratamento em nosso ordenamento jurídico” (Id. 9822831614, fls. 11-12)

47. Essas alegações, além de vazias, são desprovidas de prova e absolutamente incorretas. Não há “ausência de assentos prioritário”, e atrasos não são causados por essas questões; eventuais ajustes em acomodações dentro das aeronaves são feitos para bem atender os passageiros. Também não há que se falar em “obscuridade” do ordenamento jurídico, uma vez que, como já exposto, o tema é devidamente regulamentado pela ANAC – ainda que o IDC não tivesse conhecimento da norma.

48. Em segundo lugar, além da total impropriedade da inovação argumentativa apresentada pelo IDC, temos também que sua interpretação da legislação setorial está equivocada.

49. Ao contrário do que faz crer o IDC, o artigo 31, inciso II, da Resolução 280/13 da ANAC não fundamenta a pretensão de que os PNAEs sejam sempre alocados na primeira fileira das aeronaves. O artigo não estabelece um lugar fixo que, em todas as aeronaves, deverá ser reservado aos PNAEs, independentemente das particularidades de cada um deles, como pretende o IDC. Tampouco isso seria razoável; afinal, veja-se, por exemplo, que uma mulher grávida é considerada uma passageira com necessidade de atendimento especial – um PNAE, portanto. Por qual razão essa mulher deveria ter direito ao assento na primeira fileira da aeronave? Isso não é explicado pelo IDC e não é, também, a intenção da norma.



50. Além disso, segundo o artigo 33 da mesma Resolução, o PNAE deve ser alocado em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

51. O que os artigos das Resolução determinam é que os passageiros que dependam de assistência como cadeiras de rodas, passageiros acompanhados de animais de assistência como cão-guia ou cão de acompanhamento e passageiros com limitações de flexibilidade que as impeçam a flexionar a perna durante a viagem sejam acomodados em assentos especiais, sendo respeitadas as necessidades específicas de cada PNAE, mas não necessariamente na primeira fileira de cada aeronave. Essa é a política adotada pela LATAM.

52. Não por acaso, a ANAC já reconheceu que a política adotada pela LATAM não padece de nenhuma ilegalidade:

104. Com efeito, tem-se que inexiste lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência.

105. Igualmente, não há dispositivo que obrigue a disponibilização de determinados assentos da aeronave para comercialização ou que proíba a indisponibilidade de assentos para comercialização. Isso porque a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência. Não cabe, portanto, ao Estado intervir, sob risco de prejudicar a concorrência, produzir distorções e ineficiências no mercado até então inexistentes e, ainda, custos adicionais, o que pode onerar o preço das passagens e, consequentemente, prejudicar o consumidor.

53. Por isso, sem razão o IDC ao afirmar que a política adotada pela LATAM seria irregular, uma vez que o próprio órgão regulador reconhece a legalidade da política da companhia aérea.

III. ESPECIFICAÇÃO DE PROVAS

54. Apesar das partes terem sido intimadas para se manifestarem sobre as provas que pretendem produzir, ainda não há, nos autos, saneamento do feito, nos termos do artigo 357 do Código de Processo Civil. Nesse mesmo sentido, também não houve, nos termos do inciso III desse mesmo artigo, decisão sobre a atribuição do ônus da prova.

55. O artigo 357 do CPC determina que, não sendo o caso de julgamento do processo nas hipóteses previstas nos artigos 354 a 356 do CPC, o juiz deve sanear o feito, oportunidade em que resolverá as questões processuais pendentes e delimitará o tema a ser decidido.⁸

56. Ao comentar o referido dispositivo, a doutrina ensina que “[d]epois de realizado o contraditório entre as partes, e não sendo o caso de julgar o processo no estado em que se

⁸ Art. 357. Não ocorrendo nenhuma das hipóteses deste Capítulo, deverá o juiz, em decisão de saneamento e de organização do processo:

II - delimitar as questões de fato sobre as quais recairá a atividade probatória, especificando os meios de prova admitidos; [...]

IV - delimitar as questões de direito relevantes para a decisão do mérito; [...]



*encontra, tem-se que proceder à organização do processo, isto é, tem-se que sanear o processo e prepará-lo para a instrução e o respectivo julgamento”.*⁹

57. Assim, antes de mais nada, a LATAM requer que seja realizado o saneamento do feito.

58. No que diz respeito ao ônus probatório, a LATAM reitera que o ônus probatório dos fatos constitutivos do direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC, é inteiramente do autor, especialmente porque não estão presentes os requisitos legais para inversão do ônus da prova. No caso, as alegações da inicial são desprovidas de verossimilhança (tanto que, como exposto acima, o IDC sequer tinha conhecimento da regulamentação da matéria objeto da demanda); para além disso, o IDC não é hipossuficiente para produzir provas, tudo conforme já demonstrado.

59. De mais a mais, ainda que pendente a decisão saneadora, caso esse Juízo entenda necessária a produção de provas, a LATAM requer a produção de prova testemunhal e documental complementar, de modo a corroborar a improcedência dos pedidos. De todo modo, a LATAM se reserva o direito de formular novo pedido de produção de provas após a decisão saneadora.

IV. REQUERIMENTOS

60. Diante de todo o exposto, a LATAM entende ter demonstrado os pontos incontroversos da demanda, bem como os pontos controversos que devem ser analisados pelo Juízo. Para além disso, a LATAM também demonstrou que os fundamentos apresentados pelo IDC em réplica não se sustentam.

61. Diante da fase processual em que esta Ação Civil Pública se encontra, a LATAM requer seja proferida decisão saneadora, com a fixação dos pontos controvertidos e a forma como se dará a distribuição do ônus da prova, para que somente então as partes sejam intimadas para indicação definitiva das provas, tudo nos termos do artigo 357, II e III, do CPC. De mais a mais, a LATAM requer, desde já, a produção de prova testemunhal e documental suplementar.

62. Ao final, a LATAM reitera o pedido de improcedência dos pedidos iniciais.

Belo Horizonte/ MG, 17 de novembro de 2023.

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021

⁹ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo Código de Processo Civil Comentado* [livro eletrônico]. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.



EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE - MINAS GERAIS

Processo nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos em epígrafe, movido em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S/A, vem, respeitosamente, por seus procuradores *in fine* assinados, à presença de V. Exa., em atenção à intimação de Id. 2423441453, apresentar especificar as provas que deseja produzir.

Conforme já exposto e se conclui da simples análise do conjunto probatório acostado aos autos, as rés adotam práticas totalmente abusivas, valendo-se da assimetria informacional perante o consumidor, que ferem normas das mais diversas hierarquias do ordenamento jurídico, como a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, o Estatuto do Idoso, O Decreto nº 2.181/97 e a Resolução nº 280/2013 da ANAC. Por óbvio, essas violações foram traduzidas em condenações por todo o território nacional, seja em multas em âmbito administrativo, seja na esfera jurisdicional.

Dessa forma, tem-se que as provas para o pleito da parte autora são pré-constituídas e se encontram nos inúmeros documentos já juntados aos autos, refletindo a flagrante abusividade por parte das empresas rés, que demonstram a perenidade e relevância do tema objeto da presente demanda para a sociedade.

Desse modo, em que pese a lesão já ter sido amplamente demonstrada, a fim de evidenciar, ainda mais, a necessidade de prestação jurisdicional, apresentam-se provas complementares.

1. DA JUNTADA DE RELATÓRIOS DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

Inicialmente, cumpre rememorar que a presente demanda possui fulcro no crescente número de reclamações e denúncias em face das diversas abusividades perpetradas pelas empresas rés que, dentre outras condutas, não observa aos preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência e do Estatuto do idoso, práticas essas já muito discutidas perante o Poder Judiciário.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Assim, com vistas a robustecer as reclamações juntadas à exordial, constantes das plataformas eletrônicas de defesa do consumidor, a parte autora entende por bem trazer à baila os relatórios de reclamações extraídos do consumidor.gov¹ dos três últimos meses, para que este Exmo. julgador tenha um panorama da extensão da prática ilícita realizada pelo banco réu.

Posto isso, a autora procedeu com a consulta dos relatórios mensais (Dados Abertos) de reclamações referentes ao tema “Transporte aéreo”, efetuados em face das empresas rés, filtrando as denúncias por indicadores, como por exemplo, o motivo da denúncia, conforme infere-se em documentação acostada à presente (DOC. 01).

Neste sentido, se faz mister ressaltar **QUE NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA REGISTROU, SÓ NO CONSUMIDOR.GOV, O VOLUMOSO NÚMERO DE 5.707 DENÚNCIAS RELATIVAS A VÍCIOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DAS RÉS.**

Em detida análise dos relatórios supracitados podemos vislumbrar a extensão do dano causado pela conduta das empresas requeridas, na medida da pluralidade de regiões do território nacional que constantemente têm denunciado situações abusivas relacionadas às práticas objeto da presente ação.

Destaca-se que a plataforma consumidor.gov², além de funcionar como um canal célere de resolução de demandas entre consumidores e fornecedores, possui, também, o condão de fornecer a toda a sociedade civil uma perspectiva da qualidade da prestação de serviços dos fornecedores em todo o território nacional, auxiliando aqueles que se valem da ferramenta, a apurar minuciosamente o histórico das empresas antes de se vincularem a elas em uma relação de consumo.

Reforçando o caráter oficial das informações prestadas pelo consumidor.gov, temos o fato desta ser uma plataforma idealizada e gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON – do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Defensorias Públicas, Procons, Ministérios Públicos, o que enfatiza a seriedade da ferramenta, que não se trata de mero portal de reclamações gerido por particulares com interesses diversos ao do equilíbrio e transparência na esfera consumerista.

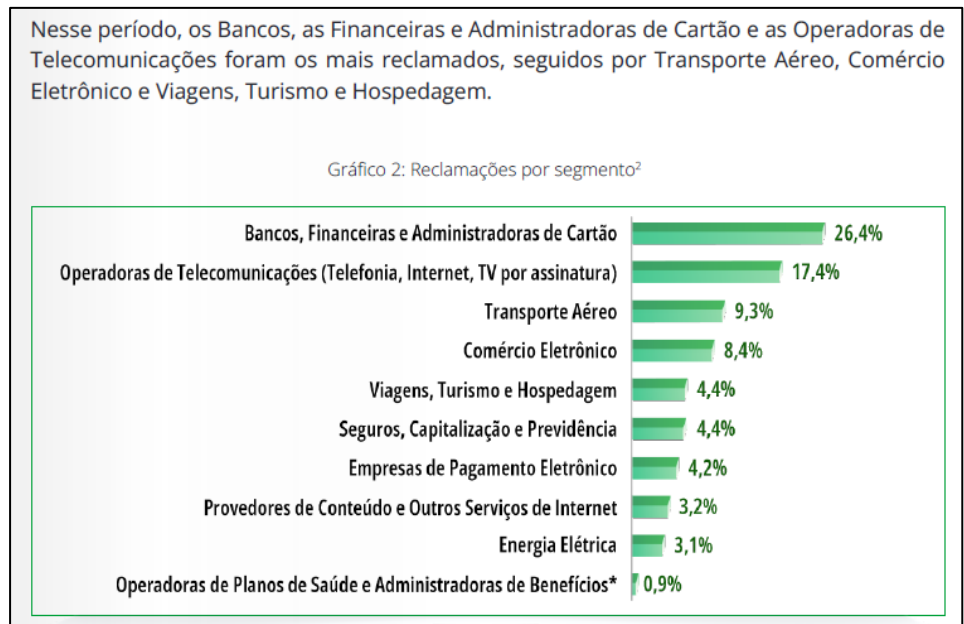
Cumprе destacar, Exa. que, apesar do consumidor.gov ser uma excelente ferramenta de auxílio aos consumidores, recentemente houve uma mudança em sua estrutura, sendo exigido do consumidor o nível ouro para realização de reclamações. Tal alteração, sem dúvidas, impactou muito no número de denúncia, uma vez que a maior parte da população já possui dificuldade para realizar uma simples reclamação, sendo criado mais um obstáculo para solucionar seu problema, considerando que o fortalecimento da conta GOV.BR não é tão simples.

¹ <https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>

² <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>



Corroborando para o alto índice de denúncias mensais em face das empresas rés, urge destacar que o setor de aviação é o terceiro com maior número de reclamações na plataforma:



Destarte, se faz mister a juntada dos dados abertos extraídos da plataforma para a demonstração da extensão dos danos causados pelas requeridas, bem como para que as empresas possam trazer aos autos elementos que corroborem para uma suposta regularidade na prestação de seu serviço, o que parece pouco provável face ao vultuoso e constante número de reclamações sobre a matéria de mérito.

2. DA JUNTADA DE NOVAS RECLAMAÇÕES CONSTANTES DAS PLATAFORMAS CONSUMIDOR.GOV E RECLAME AQUI

Não obstante os relatórios citados no tópico supra, se faz necessária a juntada de novas reclamações supervenientes à propositura da presente ação, o que corrobora para o manifesto cenário de desrespeito das empresas rés para com a legislação vigente. Abaixo, colacionamos algumas das reclamações contidas na documentação anexa:

Azul Linhas Aéreas

Não avaliado pelo consumidor

Relato 24/10/2023, Brasília - DF

Tentei fazer contato com a Azul pela única via disponível do telefone no 40031141 mas a ligação eletrônica não deu opção para resolver o problema. Não consigo agendar os serviços especiais para pessoas idosas com severa dificuldade de locomoção até a aeronave e não consigo fazer essa **marcação de assento** sem custo. Assim, solicito URGENTE (assentos esgotando) ativação do serviço de locomoção especial até a aeronave e a **marcação de assentos** 1c e 1d por necessidade da doença.

³ <https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>

Azul Linhas Aéreas

Não avaliado pelo consumidor

Relato 11/10/2023, Vila Velha - ES

Foi oferecido pela companhia aérea durante ligação para azul Center o serviço de "máxima assistência" ao idoso que foi aceito para minha mãe devido dificuldade de locomoção por problemas de saúde e necessidade de cadeira de rodas! Sendo informado que teria um funcionário responsável por ela para encaminhar em todo o trajeto necessário durante os voos e conexões! Na véspera da viagem tive problemas para realizar o check-in e retornei novamente para a azul e durante a Ligação o funcionário me informou que não havia nenhuma informação na reserva porém iria realizar a correção! Acreditando estar resolvido no dia 21/09/2023 ao chegar no aeroporto a azul não forneceu o serviço oferecido por ela, conforme as informações já descritas! Sendo o aeroporto de início da viagem pequeno não haveria problemas, porém solicitei novamente e alertei da importância da necessidade só serviço no aeroporto que faríamos conexão devido a grande extensão deste e o curto período para conexão! Alertei ao responsável pelo embarque e aos comissários do voo da necessidade da cadeira de rodas no aeroporto de Viracopos SP e ao chegar no destino novamente não forneceram o Serviço alegando não estarem cientes de forma grosseira e desrespeitosa e solicitando aguardar sem nos dar nenhuma certeza sobre a resolução do problema mesmo com o curto período para realizar a conexão do próximo voo com destino a Porto Alegre RS! Sendo assim precisei deslocar minha mãe andando devagar em uma enorme distância e sem conseguir nenhuma assistência durante o trajeto até o próximo portão de embarque! Na metade do caminho sem conseguir encontrar nenhum funcionário para auxiliar e com risco de perder o próximo voo, tivemos que utilizar um carinho de malas e colocar minha mãe de pé para conseguir encaminhar ela até o Portão! É somente quando estávamos chegando ao portão que a funcionária da azul observou que estávamos filmando, se dispôs a prestar alguma assistência! No trajeto minha mãe foi constrangida por risos de pessoas que observaram ela sendo transportada com total falta de segurança e respeito! No voo de retorno ocorreu o mesmo problema com a falta de fornecimento do serviço de assistência oferecido!

Latam Airlines (Tam)

Não avaliado pelo consumidor

Relato 13/06/2023, Rio de Janeiro - RJ

No dia 25/04/2023 efetuei a compra de 02 passagens da companhia aérea LATAM, ida e volta ao CHILE para o dia 07/06/2023 (IDA) e 11/06/2023 (VOLTA) para eu e meu marido CARLOS CASTILHO DO NASCIMENTO, com os códigos de Reserva SHEXBI e LTLFOL. Efetuei as compras com bastante antecedência para que tudo fosse feito e ocorresse corretamente durante nossa viagem e no ato da compra já fiz a escolha dos assentos de ida e volta. Pelo fato de ser idosa e meu marido cardíaco em grau elevado, solicitei a atendente que os assentos fossem antes ou após a parte da asa, visto nesse espaço, sacudir muito e causar muito desconforto. Foi escolhido no ato da compra os assentos 11 A e 11B e na volta 25 A e 25 B e o fizemos com 2 meses de antecedência. Na ida da nossa viagem os assentos foram devidamente respeitados, na volta o Check-in alterou sem nossa autorização nossos assentos, nos colocando nos assentos 6F e 13B separados. Conforme documentação anexa comprobatória, eu sou idosa e meu marido é cardíaco em alto grau e nos separaram em uma viagem de 4 horas. os remédios dele em minha bolsa. Liguei antes do embarque sem sucesso e na hora da entrada solicitei a correção e a funcionaria me disse que eu me dirigisse a tripulação do voo para ver o que seria possível. Ao entrar imediatamente me dirigi a funcionária de nome Katharine que apresentou como chefe do voo e me disse que os assentos podem ser alterados sem nossa autorização sem sequer ver nossas necessidades e tratar-se de idoso que por lei tem seus direitos e preferencias garantidas por lei. mandou que nos sentássemos nos assentos que constavam nas reservas que ia ver o que poderia fazer. quando a aeronave encheu me disse para que eu pedisse a alguém para trocar e diante da minha negativa e insatisfação, solicitou a um passageiro ao lado do meu marido que vendo todo o transtorno que estávamos sofrendo, se prontificou a trocar. Ocorre que os assentos que retornamos 13 F e 13 G eram exatamente sobre a asa da aeronave e que viemos por 4 horas com todo o sacolejo que esses assentos sofrem pelo balançar da asa da aeronave. Tivemos o pior retorno de nossas vidas com meu marido e eu nervosos e insatisfeitos. Não satisfeitos, a funcionária tirou nossa bagagem de mão do local proximal que colocamos e acondicionou nos últimos compartimentos sem se preocupar de quem era, causando mais transtorno para o meu marido que teve que ir ate o final da aeronave após toda a tripulação sair. Quando escolhemos a LATAM, fizemos visando a qualidade do serviço prestado, o que não ocorreu. Nos assentos que compramos antecipadamente e escolhemos, estava um casal sem nenhuma necessidade especial e sem ser idosos. Ou seja, os Idosos não tem nenhum respeito ou direito .,

Latam Airlines (Tam)

Resolvido

Relato 11/05/2023, Maceió - AL

A primeira viagem que meu pai fez de avião era pra ser uma realização, mas devida a falta de humanização da companhia com os deficientes físicos tornou-se bastante estressante, pois meu pai gerou um trauma devido ao tratamento que recebeu. Idoso e com uma das pernas amputadas, apesar de terem funcionários que nos trataram bem, não aconteceu o mesmo quando precisamos escolher os assentos mais acessíveis e próximo ao banheiro. O mínimo é ter assentos prioritários nas aeronaves conforme preconiza a ANAC. Nós suplicamos por um assento acessível já que ele tem dificuldade de locomoção e fomos surpreendidos com a COBRANÇA por assento prioritário! Um total descaso é absurdo! Fiquei decepcionada com a companhia e me senti extremamente constrangida, pois quando solicitei o assento, fui grosseiramente informada tanto on-line como presencialmente que precisava pagar por um direito!

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, Informamos que providenciamos os devidos esclarecimentos sobre a sua solicitação. Para mais informações, acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, Atendimento ao Cliente LATAM Airlines ###S;M;T;D;P;0310###

Avaliação

Nota 5

<não há comentários do consumidor>

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Latam Airlines (Tam)

Resolvido

Relato 26/04/2023, Goiânia - GO

Código da reserva JWCIS COM ESTE CÓDIGO DE RESERVA TIVEMOS PROBLEMAS TANTO NA IDA GOIANIA- JOÃO PESSOA QUANTO NA VOLTA, : NA IDA, REMARCARAM O NOSSO VOO APÓS AS BAGAGENS JÁ DESPACHADAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS NO PORÃO DO AVIÃO QUE PARTIU SÓ COM PASSAGEIROS COM BAGAGEM DE MÃO. ASSIM, IAMOS SAIR ÀS 7:05 (CONEXÃO EM BRASÍLIA) E PARTIMOS ÀS 9:45 DIA 21/04/23, COM MUDANÇA PARA GUARULHOS PARA FAZER CONEXÃO. ATRASO DE MAIS DE 2 HORAS PARA A PARTIDA. A TAM NÃO NOS DEU NENHUMA INFORMAÇÃO E SOUBEMOS DA NECESSIDADE DE RETIRAR A BAGAGEM, PELA MINHA FILHA QUE AINDA ESTAVA NO BALCÃO DE EMBARQUE E NOS TELEFONOU A TAM NÃO NOS OFERECEU NADA E NOS RECOLOCOU EM OUTRO VOO COM MAIS DE 2 H DE ATRASO.COM CONEXÃO PARA GUARULHOS, AUMENTANDO O TEMPO DE VOO. EM GUARULHOS APENAS O SERVIÇO ESPECIAL POIS SOU IDOSA E CADEIRANTE. NADA MAIS NOS FOI OFERECIDO. A VOLTA FOI PIOR: O AVIÃO SAIU DE JOÃO PESSOA, DIA 25 DE ABRIL DE 23, ATRASADO E NÃO ENCOSTOU NO FINGER QUANDO CHEGOU EM GUARULHOS, OBRIGANDO A IRMOS NO CAMINHÃO DE TRANSPORTE DE DEFICIENTES. A PRIORIDADE DE DESEMBARQUE (QUE NÃO É PRIORIDADE COISA NENHUMA POIS OS CADEIRANTES E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SÃO OS ÚLTIMOS A DESEMBARCAR) NOS LIBEROU COM ATRASO E PERDEMOS A CONEXÃO PARA GOIÂNIA. O COMANDANTE DA AERONAVE (GUARULHOS PAR GOIÂNIA) NÃO SE DIGNOU A ESPERAR, APESAR DE APELOS INSISTENTES DA MINHA FILHA (TAYSA ALEXANDRINO GONSALVES JUBÉ RIBEIRO) QUE CONSEGUIU EMBARCAR NESTA AERONAVE. ELA REGISTROU QUE A AERONAVE SAIU COM 1 MINUTO DE ANTECEDÊNCIA DO HORÁRIO DE PARTIDA. DEVERÍAMOS CHEGAR ÀS 18:50 E CHEGAMOS ÀS 23:35H. TENHO PROBLEMAS DE SAÚDE E, VÁRIAS VEZES EM GUARULHOS TIVE QUE OBTER A AJUDA DO MEU MARIDO, TAMBÉM IDOSO PARA EMPURRAR A CADEIRA DE RODAS. QUERO REGISTRAR QUE MEU MARIDO TAMBÉM ESTAVA NESSE VOO (CÓDIGO DE RESERVA JWCIS DA LATAM) E ELE TEM O CPF XXX.XXX.XXX-XX, E VIAJOU COMIGO CHEGANDO TAMBÉM ÀS 23:35 H DA NOITE.

Latam Airlines (Tam)

Não Resolvido

Relato 10/11/2023, Serra - ES

Comprei passagem de ida(01/nov/2023) e volta(04/nov/2023) , com origem Vitória/ES e destino São Paulo/SP para os passageiros Evaldo Moura Junior, Claudia Barbosa da Silva Moura(esposa), Daniel Barbosa da Silva Moura(seis anos, filho) e Artur Barbosa da Silva Moura(oito anos, filho). Após a decolagem, fomos informados que não poderíamos pousar em Congonhas e teríamos que voltar a Vitória/ES. Depois de aterrissarmos em Vitória/ES, ficamos aproximadamente mais 1h30min dentro do avião em solo. Apenas depois desse período, fomos informados, às 23h32min, que o voo havia sido cancelado e , por fim, estávamos liberados para deixar a aeronave. Nota-se que em reportagem do jornal on-line Folha de São Paulo, postado às 21:30 do dia primeiro de novembro(horário em que ainda estávamos dentro do avião, pois fomos liberados apenas às 23:32) já existe a informação de que o aeroporto de Congonhas ficaria aberto apenas até meia-noite. Porque mantiveram os passageiros dentro do avião se já sabiam que, pelo horário de fechamento do aeroporto de Congonhas, não seria possível refazer o voo? Depois de pegar as bagagens, fomos ao balcão de atendimento da LATAM. Como um de nossos filhos(Daniel Barbosa da Silva Moura) é enquadrado no Transtorno do Espectro Autista(TEA), minha esposa solicitou um atendimento mais ágil, mas os funcionários da LATAM não haviam estabelecido fila de **prioridade** e estavam atendendo apenas por ordem de chegada . Depois de bastante insistência de minha esposa, foi estabelecida fila de **prioridade**. Depois de iniciado nosso atendimento, os operadores da LATAM tentaram remarcar o voo por aproximadamente uma hora, mas não conseguiram. No dia seguinte, tentamos por 1h47min por telefone - ligação iniciada às 09:37 do dia 02/11/2023(print de tela em anexo), mas igualmente não obtivemos sucesso. (Registro de caso 55573824, Ticket 55569232 pm, Ticket 55569097 pm). Como já havíamos reservado o hotel e pago por vários passeios para o período de 01 a 04 de novembro/2023. , tivemos que renegociar com hotel e com cada prestador de serviços, um a um. Segue em anexo comprovante de reserva para o período, print de tela demonstrando o tempo prolongado de atendimento telefônico, passagens e laudo médico que comprova o enquadramento no TEA para o meu filho Daniel Barbosa da Silva Moura

Gol Linhas Aéreas

Não Resolvido

Relato 09/10/2023, Criciúma - SC

No dia 06/10/2023 no Aeroporto Internacional de Florianópolis – Hercílio Luz, por volta das 13:40 da tarde eu estava na fila da **prioridade** quando uma funcionária da GOL me perguntou se eu era **prioridade** falei que sim e mostrei para ela minha carteira de identidade física e digital. Passar um tempo veio outra funcionária da GOL perguntando de novo porque eu estava na fila de **prioridade** eu de novo mostrei carteira de identidade física e digital me assim ela não acreditou num documento que tem fé pública, e expliquei a ela que tinha visão monocular com a CID 54.4, mesmo assim ela não acreditou saindo meio debochando da minha situação e me fez se constrangido na fila da **prioridade** eu explicando a minha deficiência para ela. Na lei Nacional nº 13.146, de 6 de julho de 2015, não fala de pessoas portadoras de necessidades, a pessoa nasce ou adquire a deficiência. Eu não pedi para Deus nascer cego e também não foi escolha minha foi a condição da vida que me colocou isso mais hoje eu já me aceitei e acostumei com essa deficiência, e por fim quando eu entrei na avião eu peguei o assento atrás do GOL mais conforto quando o funcionário olhou ele pensou oque esse cara está fazendo aqui um olha de desconfiança por que ele tinha imaginado no fila embarque do avião uma fila gigantesca eu era a única pessoa jovem que tinha entrado na frente das outras pessoas mais jovens ou velhas e também me senti constrangido dentro do avião, e ainda o voo demorou quase um hora entre as conexões, então a GOL pode discriminar as pessoas deficientes pode atrasar o voo tudo certo ela têm direitos, a pessoa deficiente não, peço para Senhores Consumidor Gov entrar com medidas cabíveis.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Gol Linhas Aéreas

Não avaliado pelo consumidor

Relato 11/10/2023, Goiânia - GO

Adquiri 06 bilhetes de ida e volta entre Goiânia a Rio de Janeiro com a GOL. No trecho de volta ao chegar no aeroporto Santos Dumond (RJ) fomos surpreendidos que o voo que deveria sair às 14:05 havia atrasado e sem nenhuma perspectiva de novo horário. A companhia se negou a nos realocar em outros voos de outras companhias que tinham disponibilidade para fazer o trecho de volta a Goiânia ou até mesmo para alocar um voo para Guarulhos (SP) local de nossa conexão. Após um atraso de mais de 03 horas o voo decolou de Santos Dumond com destino a Guarulhos (conexão) e ao pousar não houve NENHUM suporte da companhia, tivemos de cruzar todo o aeroporto para descobrir se iríamos sacar as bagagens ou não, a própria companhia não sabia dar essa informação. Pois bem, chegamos em Guarulhos por volta de 17:56 e após enorme dificuldade e enormes filas a companhia nos realocou para um voo que deveria sair 23:35 da noite, o que mais uma vez não ocorreu, tendo atrasado este voo em mais de 01 hora. Detalhe, os passageiros tiveram que esperar mais de uma hora dentro da aeronave, sem nenhuma justificativa ou atenção da equipe Gol. Em resumo, sofremos um atraso de mais de 08 horas da hora programada no bilhete para a efetiva hora de chegada da companhia. A companhia se negou a fornecer vale alimentação, se negou a fornecer hospedagem e qualquer apoio a todos os 06 passageiros da mesma reserva. E pior, um dos passageiros é um **idoso** de 60 anos de idade que estava sofrendo de fortes dores na coluna que já estava sendo medicado (possuímos os exames prévios) e que após toda essa cansativa viagem e este longo atraso teve sua situação de saúde extremamente agravada, teve de imediatamente, ao chegar no destino, realizar exames e tomar remédios fortes em alta dosagem para controlar as intensas dores decorrentes de todo esse período de espera. Não suficiente, por uma desorganização gerada da companhia houveram filas enormes e completamente desorganizadas para embarque, de forma que o embarque preferencial do **idoso** que estava viajando conosco na mesma reserva não ocorreu, agravando seu problema de saúde e, ainda, os passageiros tiveram de descer na chuva para embarcar na aeronave, molhando suas roupas e pertences, um absurdo completo e uma castrófica experiência!

Gol Linhas Aéreas

Resolvido

Relato 04/09/2023, Salvador - BA

Boa tarde, eu não procurei a empresa porque não encontrei no site o link da Ouvidoria e sim Compliance mas fiquei em dúvida se compliance atendia minha reclamação. Trata-se de algo inusitado. Cheguei ao aeroporto dia 20 de agosto de 2023 no horário indicado no check in feito pela internet para o embarque meu e da bagagem no voo 4021 da Gol Salvador/São Paulo Congonhas saindo de Salvador às 12:50 horas e entrei na fila de **prioridade** como é meu direito. Quase na hora de ser atendida uma moça da Gol informou que o embarque DA BAGAGEM estava encerrada. Eu poderia embarcar mas sem a bagagem. Eu e outras pessoas perguntamos onde estava essa informação e ela disse no site. Mas não temos obrigação de ler todo o site sendo que a empresa fornece as informações importantes por email e curiosamente dessa vez o email com as informações completas não foi enviado. A solução dada foi remarcar a passagem para o próximo voo. Fomos encaminhados a loja da Gol no próprio aeroporto onde depois de mais uma fila fui informada de que minha passagem que foi um presente de aniversário em milhas teria uma taxa de R\$ 556,00 (quinhentos e cinquenta e seis reais). Paguei porque precisava viajar mas achei um absurdo enorme e muito errado. Muito mesmo. A Gol não precisava desse dinheiro mas me fez muita falta. Me senti extorquida. Não é possível entender que uma pessoa NA FILA DE EMBARQUE seja obrigada a pagar uma taxa cara e que a bagagem não poderia ser embarcada mas a pessoa, sim.

Frisa-se que as denúncias colacionadas acima são meramente exemplificativas, sendo que a íntegra delas pode ser consultada através de uma consulta simples ao consumidor.gov aplicando os filtros abaixo para que tenhamos acesso às reclamações em sua totalidade, pois, tendo em vista o já mencionado alto número de denúncia, se faz impossível a juntada de todas elas nestes autos:

Consulta	
Palavras Chave:	Área:
prioridade idoso deficiente marcação assento	Selecione
Segmento de Mercado:	Assunto:
Transporte Aéreo	Selecione
Fornecedor:	Problemas:
Selecione	Selecione

Com efeito, se faz necessária a juntada das novas reclamações com o desígnio de demonstrar a continuidade e extensão do dano causado pelas empresas, ensejando, assim, resposta delas acerca do alto volume de denúncias nos canais de reclamações do consumidor.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Ademais, quanto ao acesso das denúncias na íntegra, bem como com a respectiva identificação dos consumidores (CONFERINDO AINDA MAIS OFICIALIDADE ÀS RECLAMAÇÕES), urge salientar que a SENACON recentemente informou pelo Ofício nº 42/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (DOC. 02) ter firmado acordo de cooperação técnica com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, de modo que o judiciário mineiro passou a ter acesso integral à ferramenta desde 2019, podendo realizar consultas a todas reclamações registradas no canal sem seu âmbito de atuação, senão vejamos:

As informações de caráter pessoal ou confidencial são tratadas de acordo com a legislação vigente e com as legítimas expectativas de boa-fé de seus usuários. O acesso a estas informações só poderá ser efetuado pelo órgão oficial responsável pela tutela da demanda, pelo fornecedor indicado na reclamação ou pelo próprio consumidor em relação às informações que lhe dizem respeito.

Nesse sentido, a partir da assinatura de Acordo de Cooperação Técnica, firmado entre Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais desde 2019, o Tribunal aderiu ao Consumidor.gov.br, passando a ter acesso a todas as reclamações registradas no Consumidor.gov.br em seu âmbito de atuação.

Conforme disposto na Cláusula Terceira, dos referidos ACTs, está franqueado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na qualidade de Órgãos de Monitoramento, o acesso aos dados e informações relativas às reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br.

O Órgão de Monitoramento tem a possibilidade de visualizar as reclamações da sua área de competência, conseguindo ver o detalhamento de cada reclamação individual registrada na plataforma. É importante observar que o órgão tem papel fundamental e estratégico no incentivo e ampliação do uso do Consumidor.gov.br pelos consumidores, além de incentivar a adesão de novas empresas à plataforma.

Destacamos que entre as obrigações dos signatários dos referidos ACT consta o compromisso dos Órgãos de Monitoramento de contribuir com a Senacon nas ações destinadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo.

A Atuação dos Órgãos de Monitoramento está diretamente relacionada aos objetivos do Consumidor.gov.br, que visa a ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos/serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem direitos do consumidor e promover a transparência nas relações de consumo.

Ademais, também, cabe acrescentar os Acordos de Cooperação Técnica, firmados entre Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e o Procon Municipal de Belo Horizonte e a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG, desde 2017 e 2020 respectivamente, o Procon Belo Horizonte e a DPMG aderiram ao Consumidor.gov.br, passando também a ter acesso a todas as reclamações registradas no Consumidor.gov.br em seu âmbito de atuação.

Por fim, no que concerne ao Acordo de Cooperação Técnica, o ponto focal no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais é o Sra. Abalene Silva, (email: abalene.silva@tjmg.jus.br), que poderá prestar informações adicionais, viabilizar o acesso ao Consumidor.gov.br (se for o caso) e auxiliar no encaminhamento de eventuais demandas futuras.

Com efeito, a visualização da íntegra das reclamações referente à irregularidades das condutas perpetradas pelas requeridas, o que vai permitir, como consequência, a identificação dos consumidores denunciante, logo, mister se faz o acesso deste julgador às denúncias formalizadas no consumidor.gov nos termos do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o TJMG e a SENACON, tendo em vista que o acesso se faz de extrema importância para o deslinde da demanda, uma vez que demonstrará de forma oficial a VERACIDADE E ORIGINALIDADE das denúncias formalizadas no canal, acesso este que encontra respaldo nos termos do acordo de cooperação supracitado, inexistindo óbices para o acesso das informações.

3. DAS MATÉRIAS JORNALÍSTICAS QUE DEMONSTRAM A GRAVIDADE DA LESÃO PERPETRADA PELAS EMPRESAS RÉIS

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Como amplamente exposto ao longo da presente demanda, observa-se que as empresas rés desrespeitam e inobservam totalmente a legislação vigente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Tais questões, além de evidenciadas pelas inúmeras reclamações dos consumidores, as quais as empresas não conseguiram desconstituir em suas contestações, também já é amplamente divulgada pela mídia no país, sendo que, constantemente, há exposição de fatos absurdos envolvendo a falha na prestação de serviço por parte das empresas.

A título de exemplo, podemos citar recente reportagem que ilustra a cobrança abusiva da taxa para o embarque prioritário com o objetivo de resguardar o direito de viajar com a bagagem de mão.

Vejamos um trecho da referida matéria jornalística⁴ que confirma a cobrança por parte das empresas:

Empresas aéreas passam a cobrar prioridade na fila de entrada para guardar bagagem

Anac diz que cobrança é legal, mas especialistas criticam taxa extra

Diante de tantas confusões para levar a bordo as **malas de mão**, com casos que foram parar até na Polícia federal, as empresas agora estão cobrando uma nova taxa para garantir que a **bagagem** não será despachada.

É sustentável.

A companhia aérea **Latam** está oferecendo um novo serviço aos passageiros que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave. Chamado de Embarque Premium, o serviço custa R\$ 10 e permite ao consumidor “furar a fila” dos demais viajantes.

Nesse mesmo sentido, a reportagem da “*moneytimes*”⁵, vejamos:

⁴ <https://revistapegn.globo.com/negocios/noticia/2023/05/empresas-aereas-passam-a-cobrar-prioridade-na-fila-de-entrada-para-guardar-bagagem.ghtml>

⁵ <https://www.moneytimes.com.br/companhias-aereas-passam-a-cobrar-prioridade-para-entrada-na-aeronave-entenda-impacto-nas-malas-de-mao/>



No caso da **Latam**, a cobrança é para ter acesso ao terceiro grupo de embarque, ou seja, logo após os preferenciais sem custo adicional, sendo assim, o passageiro consegue “furar fila” e garantir o espaço para a bagagem na aeronave.

“Ao adquirir esse produto, você terá prioridade no embarque e poderá entrar no grupo 3 de 6, garantindo acesso prioritário aos compartimentos superiores da aeronave para guardar sua bagagem de mão”, afirmou a empresa em comunicado.

Já a **Gol** oferece prioridade na acomodação de bagagem de mão em um compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe GOL Premium Economy em voos internacionais operados pela companhia.

Em que pese a leviana e inoportuna declaração da Anac sobre a taxa, e a lacuna legislativa acerca do tema, é um absurdo que o consumidor tenha que pagar para “garantir” um direito que já é seu a partir do momento em que comprou uma passagem aérea.

Cumprе mencionar que a própria agência reguladora prevê, em sua Resolução nº 400/2016, a obrigatoriedade de as empresas disponibilizarem uma “bagagem de mão” de até 10kg para todos os passageiros. Como o próprio nome diz, a bagagem de mão deve ser de livre acesso dos consumidores, sendo certo que, na maioria dos casos, é utilizada para acomodar itens pessoais e de valor dos passageiros.

Ora, não cabe ao consumidor arcar com esse ônus criado pela falta de organização e espaço dentro das aeronaves. Na prática, essa cobrança cria distinção injusta entre pessoas que usufruem do mesmo serviço.

Assim, resta clarividente que, além das provas já acostadas aos autos, constantemente novas provas que corroboram com o objeto da presente demanda são veiculadas na mídia nacional, que evidenciam a grande falha na prestação de serviço por parte das empresas rés.

4. DA JÁ MANIFESTADA NECESSIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Conforme já fora manifestado na exordial, mais especificamente no pedido “L”, se faz mister a inversão do ônus da prova na presente Ação Civil Pública, uma vez que na relação processual em tela, pode-se vislumbrar acentuada disparidade entre as partes no que tange a suficiência para produção de provas.

Assim, deve ser considerada a inversão do ônus da prova estabelecida pelo art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, senão vejamos o que dispõe o mencionado dispositivo:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Destarte, considerando a hiper suficiência das empresas rés, bem como o direito consubstanciado no Código de Defesa do Consumidor acerca da proteção jurídica dos consumidores em juízo, vem a autora reiterar o pedido de inversão do ônus da prova formulado na alínea “L” dos requerimentos da exordial.

5. DOS PEDIDOS

Nestes termos, reitera o pedido de concessão da inversão do ônus da prova, estabelecida no art. 6º, VIII, do CDC, conforme já decidido pelo C. STJ, no acórdão no Resp. 951.785/RS, de relatoria do ilustre Ministro Luis Felipe Salomão (DOC. 03), bem como a produção das provas documentais, para que:

A. Sejam oficiadas a **Anac e a Senacon** para informarem acerca do número de consumidores que reclamaram sobre a má prestação de serviços quanto a (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;

B. Este Juízo acesse a íntegra das denúncias formalizadas por consumidores na plataforma consumidor.gov, nos termos do Acordo de Cooperação Técnica mencionado no Ofício enviado pela Senacon (DOC. 02), para que o Julgador tenha informações pormenorizadas acerca dos consumidores que foram vítimas da conduta perpetrada pelas empresas rés, afastando assim, qualquer o argumento de que as denúncias contidas na ferramenta se encontram destituídas de oficialidade;

C. Seja publicado o edital no órgão oficial, nos termos do art. 94 do CDC, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes;

D. Seja determinada a intimação do ilustre representante do Ministério Público do estado de Minas Gerais (MPMG), para intervir como *custos legis*, conforme artigo 92 do Código de Defesa do Consumidor;

E. Por fim, reitera a análise das provas juntadas à exordial (Ids. 9822816420 a 9822797023).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 17 de novembro, de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



UF	Faixa Etária	Nome Fantasia	Segmento de Mercado	Assunto
AL	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Hospedagem
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
AP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Hospedagem
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem



MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas



SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Hospedagem
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
AP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas



MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Hospedagem
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Hospedagem
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem



PB	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Hospedagem
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
TO	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem



SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas



PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



UF	Faixa Etária	Nome Fantasia	Segmento de Mercado	Assunto
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



AC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



MA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MG	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo



MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo



UF	Faixa Etária	Nome Fantasia	Segmento de Mercado	Assunto	Problema
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
ES	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo



SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
AC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



GO	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)



RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)



MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
AP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)



TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos ? dificuldade de retificação
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
SC	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PI	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação racial, de etnia e de procedência nacional
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difícultades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
AP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo



PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MT	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para cancelar o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
TO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação de identidade de gênero e da orientação sexual
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
					Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
RO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Clonagem, fraude, furto e roubo
AM	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
					Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
					Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
					Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Venda casada
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
AM	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto



RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AL	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AM	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
TO	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SC	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para cancelar o serviço
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade de contato / demora no atendimento
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
TO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
					Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
					Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RN	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação racial, de etnia e de procedência nacional
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RS	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo



GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RJ	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RO	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação de identidade de gênero e da orientação sexual
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
AC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo



PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difícildades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difícildades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difícildades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RN	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AL	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AM	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência



ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
AL	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
AC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
RN	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SC	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MT	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PE	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)



MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difículdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados



SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PB	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
TO	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo



DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Difículdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)



MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Difculdade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
CE	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)



SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)



CE	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
AC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificultadede de contato / acesso
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo



DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo



MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
TO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação racial, de etnia e de procedência nacional
PE	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PB	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
SP	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Cancelamento de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega / demora na entrega do produto
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
					Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
TO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AL	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
BA	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Transfer / Receptivo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AM	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço



PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
TO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PB	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)



PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
AL	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)



CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
AP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
PI	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso



CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação racial, de etnia e de procedência nacional
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
PI	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
TO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
AM	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Venda casada
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
TO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PB	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SC	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



GO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
AL	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação de identidade de gênero e da orientação sexual
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação de tratamento em razão de discriminação de identidade de gênero e da orientação sexual
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
AM	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações



MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RN	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço



ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
AP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PB	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
BA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difícildade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)



PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
TO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
MA	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
BA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AL	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PB	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações



SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
TO	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato



BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
TO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PB	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
TO	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
GO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo



DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio / avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
AM	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade de contato / demora no atendimento
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RS	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
AC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto



RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
PE	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MA	até 20 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização
PI	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
AL	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



RJ	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
AM	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MT	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
PI	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RR	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade de contato / demora no atendimento
MS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RN	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
MT	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento



DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MT	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
AM	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PE	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RN	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Difculdade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
ES	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
GO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo



RJ	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RS	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)
RR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RN	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RS	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PB	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
PA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PB	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RO	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
RR	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
PA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
BA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RO	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
CE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para embarque com bagagem de mão
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MA	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retificação
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RS	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MT	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa



MT	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
RO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldadede de contato / acesso
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RR	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
RN	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
RS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	até 20 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
GO	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)
MG	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AC	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RS	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PB	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 61 a 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MS	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PB	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
ES	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
CE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
CE	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
RN	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
GO	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores



MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc)
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de atendimento prioritário
PE	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
AM	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
RJ	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço
MS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
AC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento
BA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MA	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
ES	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
MA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
RN	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
PR	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Inadequação das instalações/ acomodações
DF	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
PR	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
CE	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo



SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SE	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	até 20 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
RS	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RO	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Difculdade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
MA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
MA	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
MG	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
ES	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
DF	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
MA	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SP	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PI	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
MT	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MG	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SP	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros
CE	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PA	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
PR	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
BA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto
DF	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
SC	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MG	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso
ES	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
RN	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
DF	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo



RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SC	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
PA	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)
PA	mais de 70 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
PR	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
RJ	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
PI	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
AL	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 51 a 60 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
ES	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
RJ	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
GO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)
PR	entre 61 a 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 51 a 60 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RJ	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento
GO	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
AM	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SE	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
TO	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Atraso de voo
MT	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MT	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SC	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
SC	entre 21 a 30 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PR	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
DF	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta
RJ	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
DF	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	mais de 70 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
CE	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
PR	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SC	entre 41 a 50 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
SP	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
RJ	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
RJ	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
SP	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
BA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
MG	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
SP	entre 61 a 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RN	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
SC	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Venda casada
SP	entre 51 a 60 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MG	entre 41 a 50 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço
MA	entre 31 a 40 anos	Gol Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
AC	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)
AL	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Cancelamento de voo
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
MG	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
ES	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
MA	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)
PR	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)



RN	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento
DF	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
SP	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada
SE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
RS	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
GO	entre 41 a 50 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
PI	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores





11/05/2022

Número: 5155410-90.2019.8.13.0024

Classe: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL PÚBLICA CÍVEL
Órgão julgador: 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Última distribuição : 08/10/2019
Valor da causa: R\$ 50.000.000,00
Assuntos: Empréstimo consignado, Cartão de Crédito
Segredo de justiça? NÃO
Justiça gratuita? SIM
Pedido de liminar ou antecipação de tutela? NÃO

Partes	Advogados
FUNDACAO MUNICIPAL DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR (AUTOR)	
	LILLIAN JORGE SALGADO (ADVOGADO) MARCELA BARONI SCUSSEL MAUAD (ADVOGADO) ANDERSON ROMERO FREITAS (ADVOGADO) WAGNER EURIPEDES LEOPOLDINO (ADVOGADO)
DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (AUTOR)	
INSTITUTO DEFESA COLETIVA (AUTOR)	
	LILLIAN JORGE SALGADO (ADVOGADO)
banco pan (RÉU/RÉ)	
	DJALMA SILVA JUNIOR (ADVOGADO)

Outros participantes	
Ministério Público - MP (FISCAL DA LEI)	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
9181718140	30/03/2022 11:47	doc01995920220330091236	Ofício



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 42/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor
PEDRO CÂNDIDO FIÚZA NETO
Juiz de Direito da 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais, 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte
Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte
CEP: 30380-900 - Belo Horizonte/MG
Assunto: REF. Ofício nº 5155410 2 /ANO 2022

Senhor Juiz,

Cumprimentando-o cordialmente, prestamos os esclarecimentos a seguir em atenção ao OFÍCIO Nº 5155410 2/ANO 2022, que solicita dados pessoais dos consumidores que registraram reclamação na plataforma virtual "Consumidor.gov.br".

Inicialmente, cumpre esclarecer que o Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intermediação de um representante do Estado.

Esse serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade, e fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

O Consumidor.gov.br busca oferecer uma alternativa de acesso aos consumidores para a busca de solução de conflitos de consumo não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas. As reclamações registradas alimentam uma base de dados qualificada, que permite o monitoramento da efetividade desses canais das empresas e oferece insumos para o seu aprimoramento. É importante destacar que, no Consumidor.gov.br, consumidor

e empresa se comunicam diretamente, e a palavra final é sempre do consumidor.

O registro de uma reclamação no Consumidor.gov.br ocorre exclusivamente a partir da experiência pessoal do consumidor, dispensada a intermediação de um representante do Estado. No Consumidor.gov.br, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor. O consumidor tem apenas uma oportunidade para avaliar e, com sua avaliação, a reclamação é concluída, não sendo mais possível interagir com a empresa. Com a avaliação ou expirado o prazo de 20 dias, sua reclamação é finalizada, recebendo o status de "Finalizada Avaliada", caso tenha sido encerrada com sua avaliação, ou "Finalizada Não Avaliada", caso tenha sido encerrada em função do fim do prazo mencionado.

O Consumidor.gov.br não constitui nem implica em um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, de Fiscalização e Controle, ou do Poder Judiciário. Sendo assim, a utilização do Consumidor.gov.br pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

De forma individual, não está prevista nenhuma medida ou sanção direta à empresa que não resolver a reclamação do consumidor no Consumidor.gov.br. Contudo, as informações registradas no banco de dados do sistema podem subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo.

Ressaltamos que o serviço disponibilizado na plataforma não se confunde com o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, de Fiscalização e Controle, ou do Poder Judiciário. Dessa forma, para orientações a respeito da existência de direitos, denúncias, ou ainda, reclamações em face de empresas não participantes ou no caso de não solução do problema, recomendamos que o consumidor busque o apoio dos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Aproveitamos o ensejo para reiterar que o serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade. A Senacon é o órgão responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br e atua em conjunto com os órgãos gestores da plataforma na gestão operacional do serviço e também na análise estratégica de sua base de dados. As reclamações são acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

Assim, em atenção ao solicitado no Ofício nº 5155410 2/ano 2022, em primeiro esclarecemos que o Banco PAN possui mais de 75 mil reclamações registradas no Consumidor.gov.br, desde a sua adesão à plataforma em 27/10/2014.

No que tange especificamente à solicitação de dados pessoais dos consumidores, esclarecemos que o Consumidor.gov.br possui sua Política de Uso de Dados Pessoais, disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/politica-de-privacidade>, a qual prevê que (grifo nosso):

2/4

RESPONSÁVEL	
REINTEGRADO AO SERVIÇO	☐
POSTAL EM	☐
CARTEIRO OU SINDICO	☐
INFORMAÇÃO ESCRITA PELO	☐
NÃO EXISTE Nº INDICADO	☐
CEP	☐
END. INSUFICIENTE	☐
NÃO PROCURADO	☐
AUSENTE	☐
FALECIDO	☐
RECUSADO	☐
DESCONHECIDO	☐
MUDOU-SE	☐
PARA USO DOS CORREIOS	

SENACON/MJ-SEI nº 17362682
Esplanada dos Ministérios, 0, Bloco T, Ed. Sede,
Sala 522
Zona Cívico-Administrativa
Brasília / DF
CEP: 70.064-900

REMETENTE

As informações fornecidas pelos usuários são registradas e armazenadas em nossos bancos de dados, observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade, e somente serão utilizadas para as finalidades próprias do site.

(...)

As informações de caráter pessoal ou confidencial são tratadas de acordo com a legislação vigente e com as legítimas expectativas de boa-fé de seus usuários. **O acesso a estas informações só poderá ser efetuado pelo órgão oficial responsável pela tutoria da demanda, pelo fornecedor indicado na reclamação ou pelo próprio consumidor em relação as informações que lhe dizem respeito.**

Nesse sentido, a partir da assinatura de Acordo de Cooperação Técnica, firmado entre Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e o Tribunal de Justiça do Estado de Minas desde 2019, o Tribunal aderiu ao Consumidor.gov.br, passando a ter acesso a todas as reclamações registradas no Consumidor.gov.br em seu âmbito de atuação.

Conforme disposto na Cláusula Terceira, dos referidos ACTs, está franqueado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na qualidade de Órgãos de Monitoramento, o acesso aos dados e informações relativas às reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br.

O Órgão de Monitoramento tem a possibilidade de visualizar as reclamações da sua área de competência, conseguindo ver o detalhamento de cada reclamação individual registrada na plataforma. É importante observar que o órgão tem papel fundamental e estratégico no incentivo e ampliação do uso do Consumidor.gov.br pelos consumidores, além de incentivar a adesão de novas empresas à plataforma.

Destacamos que entre as obrigações dos signatários dos referidos ACT consta o compromisso dos Órgãos de Monitoramento de contribuir com a Senacon nas ações destinadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo.

A Atuação dos Órgãos de Monitoramento está diretamente relacionada aos objetivos do Consumidor.gov.br, que visa a ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos/serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem direitos do consumidor e promover a transparência nas relações de consumo.

Ademais, também, cabe acrescentar os Acordos de Cooperação Técnica, firmados entre Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e o Procon Municipal de Belo Horizonte e a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG, desde 2017 e 2020 respectivamente, o Procon Belo Horizonte e a DPMG aderiram ao Consumidor.gov.br, passando também a ter acesso a todas as reclamações registradas no Consumidor.gov.br em seu âmbito de atuação.

Por fim, no que concerne ao Acordo de Cooperação Técnica, o ponto focal no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais é o Sra. Abalene Silva, (email: abalene.silva@tjmg.jus.br), que poderá prestar informações adicionais, viabilizar o acesso ao Consumidor.gov.br (se for o caso) e auxiliar no encaminhamento de eventuais demandas futuras.

No mais, nos colocamos à inteira disposição e renovamos os votos de estima e consideração.

Respeitosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO**, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 15/03/2022, às 17:58, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17362682** e o código CRC **5DE33E21**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo da Justiça e Segurança Pública.



Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.002149/2022-59

SEI nº 17362682

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 524, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3753 / 3417 - <https://www.justica.gov.br>
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

Criado por luciene.nazaro, versão 3 por lilian.brandao em 15/03/2022 17:58:39.



Número do documento: 220130114029952000009172680059

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=220130114029952000009172680059>

Assinado eletronicamente por: MONICA CRISTINA DA SILVA ALBUQUERQUE - 30/03/2022 11:47:29

Num. 10181678023 - Pág. 4

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 951.785 - RS (2006/0154928-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : **BANCO BRADESCO S/A**
ADVOGADOS : **JOSE MANOEL DE ARRUDA ALVIM NETTO E OUTRO(S)**
: **GUILHERME PIMENTA DA VEIGA NEVES**
RECORRIDO : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE.

1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público.

2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC).

3. Recurso especial improvido.

ACÓRDÃO

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Aldir Passarinho Junior e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília (DF), 15 de fevereiro de 2011(Data do Julgamento)

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator



Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 951.785 - RS (2006/0154928-0)

RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : JOSE MANOEL DE ARRUDA ALVIM NETTO E OUTRO(S)
GUILHERME PIMENTA DA VEIGA NEVES
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. Cuida-se, na origem, de agravo de instrumento interposto pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul contra decisão do Juízo da 15ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre que, em ação civil pública, indeferiu a inversão do ônus da prova em favor do *Parquet*, ao argumento de que inexistiria hipossuficiência do órgão ministerial a justificar tal providência. Na demanda, o Ministério Público pleiteia que o Banco recorrente seja condenado a "não cobrar pelo serviço ou excluir de todos os clientes o "extrato consolidado fácil bradesco", que forneceu sem prévia solicitação, devolvendo, em dobro, o que foi cobrado", além de indenização por danos morais e outros pedidos secundários.

O recurso de agravo de instrumento foi provido monocraticamente, mantida a decisão em sede de agravo interno nos termos da seguinte ementa:

AGRAVO INTERNO. DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA AO MINISTÉRIO PÚBLICO. Admissível a inversão do ônus da prova de que dispõe CDC, em ação civil pública, proposta pelo Ministério Público, atuando esse como substituto processual em defesa dos interesses dos consumidores hipossuficientes. Ainda que fosse considerado ausente o requisito da hipossuficiência, tal não se aplica ao órgão ministerial, pois esse age, diante de previsão legal, em defesa do interesse público e do hipossuficiente, trazendo carga de verossimilhança nas alegações expendidas, representada pelo Inquérito Civil instaurado. Decisão que, por estar de acordo com a jurisprudência predominante, admite ser proferida monocraticamente. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. (e-STJ, fl. 637)

Sobreveio recurso especial com fundamento na alínea "a" do permissivo constitucional, no qual se aduz ofensa ao art. 557 do CPC e art. 6º, inciso VIII, do CDC.

O recorrente sustenta que não era caso para julgamento por decisão monocrática no Tribunal *a quo*, nem tampouco cabe a inversão do ônus da prova, porquanto somente o consumidor faria jus a esse privilégio.

Contra-arrazoadado (fls. 668/673), o especial foi inadmitido (fls. 675/679).

Interposto agravo de instrumento, foi determinada sua conversão, nos termos



Superior Tribunal de Justiça

do autorizativo previsto no art. 544, § 3º, do CPC.

É o relatório.



Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 951.785 - RS (2006/0154928-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : **BANCO BRADESCO S/A**
ADVOGADOS : **JOSE MANOEL DE ARRUDA ALVIM NETTO E OUTRO(S)**
: **GUILHERME PIMENTA DA VEIGA NEVES**
RECORRIDO : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE.

1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público.

2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC).

3. Recurso especial improvido.



VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. Afasto, de início, a alegada ofensa ao art. 557 do CPC.

Nos casos de recurso manifestamente improcedente ou contrário à jurisprudência dominante do tribunal *a quo*, do Supremo Tribunal Federal ou de Tribunal Superior, é possível a decisão monocrática denegatória de seguimento ou mesmo de provimento proferida pelo Relator, sendo desnecessário submeter o feito à apreciação do órgão plural. Isso porque é facultada ao prejudicado a via do agravo interno para o colegiado, o que permite a apreciação de todas as questões suscitadas no recurso de apelação e suprimindo, assim, eventual violação do artigo 557 do Código de Processo Civil.

Nesse sentido, os seguintes precedentes: REsp 1.046.667/RJ, Rel. Min. Carlos Fernando Mathias, Segunda Turma, DJ de 19.06.2008; REsp 777.088/RJ, Rel. Min. Sidnei Beneti, Terceira Turma, DJ de 10.03.2008; AgRg no REsp 959.691/RS, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, DJ de 21.02.2008.

3. No mérito, discute-se se é cabível, em ação civil pública de índole consumerista, a inversão do ônus da prova em favor do Ministério Público.

3.1. A inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, insere-se no ordenamento jurídico como instrumento vocacionado à realização da própria opção constitucional da proteção ao consumidor pelo Estado (art. 5º, inciso XXXII, CF/88), em cuja positivação infraconstitucional hospeda-se a máxima da "facilitação da defesa de seus direitos".

Por outro lado, não é menos verdade que a tutela de direitos coletivos revela-se também como mecanismo profícuo aos objetivos a que se propôs o constituinte originário e o legislador infraconstitucional, de asseguuração da menor onerosidade na defesa dos interesses do consumidor.

Nesse passo, por força do art. 21 da Lei n.º 7.347/85, é de se considerar, seguramente, que o Capítulo II do Título III do CDC e a Lei das Ações Cíveis Públicas formam, em conjunto, um microssistema próprio do processo coletivo de defesa dos direitos do consumidor, devendo ser, portanto, interpretados sistematicamente.

Com efeito, os mecanismos de proteção do consumidor e de facilitação de sua defesa devem ser analisados de forma ampla, de modo que sejam estendidos também às ações coletivas e não somente à ação individual proposta pelo próprio consumidor.



Superior Tribunal de Justiça

Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC).

3.2. É bem de ver que o próprio Código de Defesa usa o termo "consumidor" de forma plurívoca, ora se referindo ao indivíduo, ora se referindo a uma coletividade de indivíduos, ainda que indetermináveis, como é o caso do art. 29, ao apregoar que se equiparam a consumidores "todas as pessoas determináveis ou não" expostas às práticas previstas nos capítulos V e VI.

Nesse passo, o termo "consumidor", previsto no art. 6º do CDC, não pode ser entendido simplesmente como a "parte processual", senão como "parte material" da relação jurídica extraprocessual, vale dizer, a parte envolvida na relação jurídica de direito material consumerista, na verdade o destinatário do propósito protetivo da norma.

E, por essa ótica, a inversão do ônus probatório continua a ser, ainda que em ações civis públicas ajuizadas pelo Ministério Público, instrumento benfazejo à facilitação da defesa dessa coletividade de indivíduos a que o Código chamou "consumidor".

4. Consentâneo com esse entendimento, malgrado proferido em sede de ação civil pública ambiental, foi o voto do e. Ministro Francisco Falcão acerca da possibilidade de inversão do ônus da prova em ações coletivas.

Acolhendo o parecer ministerial de lavra do i. Subprocurador-Geral da República Aurélio Virgílio Veiga Rios, ressaltou o poder-dever que tem o magistrado de inverter o ônus da prova "não em prol do autor, mas da sociedade que tem o direito de saber se há, ou não, danos ao meio ambiente, bem como ver reparada, compensada e/ou indenizada possível prática lesiva ao meio ambiente" (REsp 1049822/RS, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 23/04/2009).

Mutatis mutandis, em ação civil pública de dano ambiental, o entendimento se mostra invariante:

PROCESSUAL CIVIL E AMBIENTAL – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – DANO AMBIENTAL – ADIANTAMENTO DE HONORÁRIOS PERICIAIS PELO PARQUET – MATÉRIA PREJUDICADA – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/1990 C/C O ART. 21 DA LEI 7.347/1985 – PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO.

(...)

3. Justifica-se a inversão do ônus da prova, transferindo para o empreendedor da atividade potencialmente perigosa o ônus de demonstrar a segurança do empreendimento, a partir da interpretação do art. 6º, VIII, da Lei 8.078/1990 c/c o art. 21 da Lei 7.347/1985, conjugado ao Princípio Ambiental da Precaução.

4. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp 972902/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA,



julgado em 25/08/2009, DJe 14/09/2009)

Esta e. Quarta Turma também caminha nessa direção:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO, OBSCURIDADE E CONTRADIÇÃO. NÃO-OCORRÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. SÚMULA N. 7/STJ. INVERSÃO ÔNUS DA PROVA. DIREITO DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE COTEJO ANALÍTICO.

(...)

5. É possível, em ação civil pública, a inversão do ônus da prova em favor do Ministério Público quando o feito versar sobre direito do consumidor.

(...)

(REsp 736308/RS, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 02/02/2010)

5. A doutrina segue a mesma linha:

Ora, a norma que permite a inversão do ônus da prova em favor do consumidor tem de ser interpretada tendo na tela da imaginação o fundamento constitucional de proteção do consumidor e a própria função social a que se dirige a norma (referida pelo art. 5º). Por isso, sobreleva alvitrar, na exegese legal (inclusive do alcance da inversão do ônus da prova), o bem-estar e o alcance social da norma, cuidando para que sejam realçadas as cores da solidariedade social e da redução das desigualdades sociais (art. 3º, CF).

Já se afirmou, inclusive, em sede jurisprudencial, a 'prevalência dos interesses coletivos sobre os interesses individuais', a partir da finalidade social a que se dirige a norma.

O raciocínio que exsurge é fatal: a proteção privilegiada do consumidor, decorrente do garantismo constitucional, somente pode se concretizar com a possibilidade de inversão do ônus da prova também nas ações coletivas de consumo, reconhecida a força normativa da Constituição e dela extraindo a mais ampla e construtiva interpretação.

Nessa linha de idéias, a utilização da técnica de inversão do ônus da prova, dentro de uma interpretação construtiva e valorativa da norma consumerista, realçando os matizes constitucionais, pode se dar no plano individual ou coletivo, como instrumento de proteção do consumidor, compreendido como sujeito ativo da cidadania. Do contrário, estaria sendo violada a própria tutela constitucional do consumidor.

Equivale a dizer: a inversão do ônus da prova também pode ocorrer nas ações que visem à defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos (aforadas pelo Ministério Público ou pelo demais co-legitimados), quando evidenciados os requisitos exigidos por lei (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência cultural ou processual), máxime quando o inquérito civil ou procedimento investigatório prévio indicar elementos para a convicção do magistrado. (FARIAS, Cristiano Chaves de. *A inversão do ônus da prova nas ações coletivas: o verso e o reverso da moeda*. In. Estudos de direito do consumidor: Tutela coletiva



Superior Tribunal de Justiça

(homenagem aos 20 anos da Lei da Ação Civil Pública). Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2005, pp. 220/221).

6. Portanto, não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público.

7. Diante do exposto, nego provimento ao recurso especial.

É como voto.



**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2006/0154928-0

PROCESSO ELETRÔNICO

REsp 951785 / RS

Números Origem: 10502136654 107645179 70013436878 70015080336

PAUTA: 15/02/2011

JULGADO: 15/02/2011

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **MARIA CELIA MENDONÇA**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADOS : JOSE MANOEL DE ARRUDA ALVIM NETTO E OUTRO(S)
GUILHERME PIMENTA DA VEIGA NEVES

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Contratos Bancários

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Aldir Passarinho Junior e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

PROCESSO nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL" ou "Ré"), já qualificada nos autos da **AÇÃO CIVIL PÚBLICA com PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** proposta por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC" "Autora") vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, em atenção à intimação de Id. [10103061418 - Intimação](#), informar que possui interesse na produção de prova documental suplementar, o que faz nos seguintes termos.

Conforme se verifica no Manual Geral de Aeroportos (MGA), documento elaborado a fim de uniformizar os procedimentos e diretrizes de funcionamento do transporte aéreo, que é devidamente registrado e aprovado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), nos termos da Instrução Suplementar (IS) nº 119-001 (aprovado através da [Portaria nº 10.118/SPO, de 22 de dezembro de 2022](#)), os tripulantes da AZUL são orientados a, na excepcional situação dos familiares não conseguirem assentos adjacentes, realizar o *editing* antes do voo ou, ainda, realizar as reacomodações necessárias à bordo, para que a criança sente-se ao lado de ao menos um de seus genitores/acompanhante, conforme recomendação da ANAC.



5.30. Marcação de Assentos para Crianças Acompanhadas

A ANAC recomenda que as empresas façam todo o esforço possível para garantir que as crianças viajando com seus pais ou responsáveis sentem em assentos juntos ou pelo menos muito próximos.

Com a pré alocação de assentos e até a cobrança para isso, muitas vezes a criança e seu(s) acompanhante(s) não conseguem lugares disponíveis juntos e aí temos de tentar de toda forma conseguir junta-la a pelo menos um de seus acompanhantes. Para tal, devemos verificar os seguintes pontos:

20/02/2019

Revisão: 15

MGA-211

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO OU OBTIDO COMO CÓPIA ELETRÔNICA. VERIFIQUE O AD-DOCS PARA A VERSÃO ATUALIZADA.

Manual Administrativo
MANUAL GERAL DE AEROPORTOS
Capítulo 5: Atendimento Passageiro
Seção: Skysofa

Azul 

- Existem assentos nas áreas não pré-vendidas que possamos alocar a criança e ao menos um acompanhante?
- Existem passageiros stand by já atendidos que possam ser realocados para que a criança sente junto a pelo menos um de seus acompanhantes?
- Existem assentos de categoria superior (Espaço Azul / Economy Extra) disponíveis para colocar a criança e ao menos um acompanhante juntos?
- Conseguimos negociar com um cliente, mesmo devolvendo o valor pago pela escolha do assento, que ele ceda seu lugar para colocarmos a criança e um de seus acompanhantes juntos?

Assim, o ideal é que na hora de edição do voo (Editing), seja verificada a presença de famílias ou grupos com criança e desde já sejam alocados assentos contíguos, evitando termos de fazer essa ação de última hora.

Nessa situação, os comissários são orientados a auxiliarem os clientes para providenciarem a troca de assentos, quando necessário, seja remanejando os assentos vagos, ou solicitando aos demais passageiros que troquem seus assentos. Para tanto, a AZUL disponibiliza para seus comissários líderes um aplicativo dedicado à gestão do voo, sendo que uma das funcionalidades do referido aplicativo é a gestão de assentos:

	BOLETIM	B-CAB-115
	CELULAR CORPORATIVO - COMISSÁRIO LÍDER	Página 24 de 37
Emissor: GERÊNCIA DE PROCESSOS E QUALIDADE COMISSÁRIOS Para: COMISSÁRIO LÍDER		Revisão 01
		Data de Emissão: 05/07/2023 Data de Efetividade: 10/07/2023



Figura 1-16 - Acesso Legenda



Figura 1-17 - Legenda Mapa de Assentos

Além da disponibilidade das informações dos clientes, também é possível a visualizar a reserva por assento e efetuar a troca de assentos entre clientes. Para visualizar essas informações, basta selecionar o assento desejado.



	BOLETIM	B-CAB-115
	CELULAR CORPORATIVO - COMISSÁRIO LÍDER	Página 26 de 37
		Revisão 01
Emissor: GERÊNCIA DE PROCESSOS E QUALIDADE COMISSÁRIOS		Data de Emissão: 05/07/2023
Para: COMISSÁRIO LÍDER		Data de Efetividade: 10/07/2023



Figura 1-18 - Informações dos Clientes por Assentos

Para Troca de Assento, siga as instruções abaixo:

- 1º passo: selecione e pressione o primeiro assento que você deseja realizar a troca.
- 2º passo: selecione e pressione o segundo assento com que a troca será realizada.
- 3º passo: confirme a troca pressionando "Confirmar" na tela.



Azul	BOLETIM	B-CAB-115
	CELULAR CORPORATIVO - COMISSÁRIO LÍDER	Página 28 de 37
Emissor: GERÊNCIA DE PROCESSOS E QUALIDADE COMISSÁRIOS		Revisão 01
Para: COMISSÁRIO LÍDER		Data de Emissão: 05/07/2023
		Data de Efetividade: 10/07/2023



Figura 1-19 - Troca de Assentos


ATENÇÃO

AS TROCAS DE ASSENTOS ENTRE CLIENTES DEVEM SER SEMPRE REALIZADAS EM COMUM ACORDO E COM O ACOMPANHAMENTO DE TODOS OS ENVOLVIDOS.

O modelo de atendimento da AZUL pode ser resumido na sigla OPA (Observe, Perceba, Atenda), se tratando, portanto, de um atendimento personalizado de acordo com as necessidades e características individuais de seus clientes. O OPA é aplicado em todas as etapas de atendimento e treinamento dos tripulantes AZUL, e é observado no momento da acomodação dos clientes nos assentos, buscando observar e perceber as suas necessidades, para atender o cliente de acordo.

Para comprovar, a AZUL pede vênica para apresentar a V. Exa., alguns slides do treinamento dos comissários:



OPA 100%



Observar

Fixar os olhos em (alguém, algo), considerar(-se) com atenção, estudar(-se), chegar a uma conclusão, constatar, notar, chamar a atenção para, advertir, ponderar

Perceber

Tomar consciência de, por meio dos sentidos, captar com a inteligência compreender, notar, conhecer por intuição ou perspicácia

Atender

Dar atenção a, ouvir, responder (a chamado), estar disponível para ouvir, receber, dar solução a; resolver, dar audiência (a), servir a, vender, cumprir ordem, obedecer, ouvir, prestar socorro a, acudir



EXEMPLOS DE SITUAÇÕES QUE PODEMOS COLOCAR EM PRÁTICA O “OPA”:

- Assento que não reclina, observar a troca;
- Deixar o trocador do banheiro montando para aquela mãe que solicitou;
- Deixar os familiares juntos, principalmente quando envolver crianças;
- Minimizar possíveis gatilhos como iluminação, barulho, multidão, calor;
- Assento com problema no sistema de entretenimento, trocar;
- Cliente que solicitou serviço extra e por algum motivo não foi atendido, tentar mitigar o impacto;
- Assento distante de lavatório para um cliente com dificuldade em caminhar, tentar a troca.

DICA DE OURO

Aqui temos alguns exemplos de muitos que podemos encontrar. Sempre esteja atento aos detalhes para que possamos oferecer a melhor experiência ao cliente.

Evidente, portanto, conforme comprovado através dos documentos apresentados, que a AZUL já possui procedimentos internos, devidamente aplicados na sua operação, sendo completamente desnecessário o comando judicial requerido na presente demanda.

Por fim, a Autora requer que todas as intimações e publicações relativas ao feito sejam exclusivamente em nome da advogada da **AZUL, MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA, inscrita na OAB/SP nº 130.609**, sob pena de nulidade, nos termos do §2º do art. 272 do CPC/15.

Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 17 de novembro de 2023.

MARIA ISABEL DE A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609

RENATA VALLILO GERADE
OAB/SP 217.383

NATHÁLIA GIULIANA S. MARTINS
OAB/SP 324.200



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DESPACHO

Intime-se o ilustre representante do Ministério Público para que se manifeste sobre as preliminares arguidas, bem como para informe se tem interesse na produção de alguma prova. Prazo: 15 dias.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DESPACHO

Intime-se o ilustre representante do Ministério Público para que se manifeste sobre as preliminares arguidas, bem como para informe se tem interesse na produção de alguma prova. Prazo: 15 dias.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Processo nº 5116468-82.2023.8.13.0024

Ação Civil Pública

34ª Vara Cível de Belo Horizonte

Autora: Instituto Defesa Coletiva

Rés: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A e outras

MM^a. Juíza,

Instituto Defesa Coletiva ajuizou a presente ***Ação Civil Pública*** em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e Latam Airlines Group S/A**. Segundo alega, as requeridas estão praticando condutas ilegais, tais como a cobrança antecipada para a marcação de assentos, em flagrante descumprimento à necessária disponibilização de assentos prioritários para os passageiros vulneráveis, como deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados, além de a terceira ré ter disponibilizado o ***“EMBARQUE PREMIUM LATAM”***, que consiste no pagamento da quantia de R\$10,00 (dez reais) para ter direito à um embarque prioritário, que garanta que sua bagagem de mão seja levada consigo, dentro da cabine da aeronave, e não seja despachada, e, a segunda ré ter disponibilizado um compartimento exclusivo para clientes com assentos ***“GOL + Conforto”*** e da classe ***“GOL***





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PREMIUM ECONOMY” para acomodarem suas bagagens no interior da aeronave. Assim, requereu a concessão da tutela de urgência para que: as requeridas se abstenham de cobrar pela marcação de assentos; seja concedido aos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores o direito de se sentarem nas primeiras fileiras da aeronave, sem qualquer custo ou condição; cesse a cobrança realizada pela terceira ré, decorrente do “**EMBARQUE PREMIUM LATAM**” e que a primeira e segunda rés 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. Ao final, pugnou pela confirmação dessas medidas, para que seja reconhecida a ilegalidade do pagamento pela marcação dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, bem como pela condenação das requeridas ao pagamento de danos morais coletivos, no importe de R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais) para cada uma (ID 9822831614).

A inicial veio instruída com diversos documentos.

O pedido de tutela antecipada foi indeferido (ID 9842724218), o que ensejou a interposição de agravo de instrumento pelo autor (ID 9862579655).

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Após ser citada (ID 9907979553), a Tam Linhas Aéreas S/A (“LATAM”) apresentou contestação (ID 9917716105). Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa. No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, *caput*, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do *check-in*, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE's e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

Citada regularmente (ID 9907978153), a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A apresentou contestação (ID 9927628000). Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição. No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE's; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE's com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

Também citada (ID 9907960635), a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A apresentou defesa (ID 9927753202). Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica - ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001. Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida. No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de *check-in* (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.

A autora impugnou as peças de defesa (ID 10094054419).





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Por derradeiro, os autos vieram ao Ministério Público para manifestação, por força do disposto no art. 5º, §1º, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

É o breve **RELATÓRIO**, no essencial.

Inicialmente, não há incompetência da Justiça Estadual, nem é caso de litisconsórcio passivo necessário com a ANAC, sendo que as rés possuem legitimidade para figurar no polo passivo da ação em epígrafe.

Cumpre ressaltar que, segundo entendimento do Superior Tribunal de Justiça, *"nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador"*





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
(RE nos EDcl no Recurso Especial n. 1.469.087 - AC, Rel. Mina.
Laurita Vaz, j. 18.9.2017).

Assim, se o debate tem como cerne a relação de consumo, a competência é da Justiça Comum, como ocorre *in casu*. Entretanto, se a questão em debate envolvesse a regulamentação da ANAC, esta teria interesse no feito, o que forçosamente remeteria o processo para a Justiça Federal, para processamento e julgamento perante aquele Juízo.

Nesse sentido, portanto, vale a Súmula Vinculante n. 27, do STF: “Compete à Justiça estadual julgar causas entre o consumidor e concessionária do serviço público de telefonia, quando a ANATEL não seja litisconsorte passiva necessária, assistente nem opoente.”

Aplica-se, pois, no presente caso, a regra disposta no art. 93, II do Código de Defesa do Consumidor.

Lado outro, a preliminar de ausência de interesse de agir da requerente deve ser rejeitada.

Com efeito, segundo entendimento firmado pela jurisprudência, construído a partir do disposto no art. 5º, inciso V, da Lei n.º 7.347/85, para que as associações detenham legitimidade para a propositura de ação civil pública, faz-se necessário o preenchimento de dois requisitos: **pré-constituição da associação há pelo menos um ano e pertinência temática.**





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

A respeito:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PRODUTOS ALIMENTÍCIOS. OBRIGAÇÃO DE INFORMAR A PRESENÇA OU NÃO DE GLÚTEN. LEGITIMIDADE ATIVA DE ASSOCIAÇÃO. REQUISITO TEMPORAL. CONSTITUIÇÃO HÁ, PELO MENOS, UM ANO. FLEXIBILIZAÇÃO. INTERESSE SOCIAL E RELEVÂNCIA DO BEM JURÍDICO TUTELADO. DIREITO HUMANO À ALIMENTAÇÃO ADEQUADA. PERTINÊNCIA TEMÁTICA DEMONSTRADA. DEFESA DOS CONSUMIDORES. PROMOÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL.

1. As associações civis, para ajuizar ações civis públicas ou coletivas, precisam deter representatividade adequada do grupo que pretendam defender em juízo, aferida à vista do preenchimento de dois requisitos: a) pré-constituição há pelo menos um ano nos termos da lei civil - dispensável, quando evidente interesse social; e b) pertinência temática - indispensável e correspondente à finalidade institucional compatível com a defesa judicial do interesse.

2. Quanto ao requisito temporal, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme quanto à possibilidade de dispensa do requisito de um ano de pré-constituição da associação, nos casos de interesse social evidenciado pela dimensão do dano e pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

3. A doença celíaca caracteriza-se pela atrofia parcial ou total das vilosidades intestinais, causada pela ingestão de glúten, presente no trigo, centeio, cevada, aveia e malte. A ingestão do glúten, por portadores da doença, pode trazer diversos males à saúde, como a má absorção de nutrientes que são essenciais para a manutenção fisiológica do organismo, assim como pode ser fator de risco para o desencadeamento de doenças crônicas como diabetes tipo 1, doença autoimune da tireoide, artrite reumatoide, doença de Addison, síndrome de Sjögren, câncer intestinal, osteoporose, infertilidade em mulheres, enfermidades neurológicas, bem como distúrbios psiquiátricos e morte.

4. A informação acerca da existência do glúten em determinado produto alimentício é a forma mais eficiente





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

para que o portador da doença garanta seu bem-estar, e, sobretudo, uma das formas de efetivação do direito humano à alimentação adequada, alçado ao nível de direito fundamental, acrescentado ao rol de direitos sociais, após a Emenda Constitucional n. 64/2010, tomando lugar entre os direitos individuais e coletivos.

5. A pertinência temática exigida pela legislação, para a configuração da legitimidade em ações coletivas, consiste no nexo material entre os fins institucionais do demandante e a tutela pretendida naquela ação. É o vínculo de afinidade temática entre o legitimado e o objeto litigioso, a harmonização entre as finalidades institucionais dos legitimados e o objeto a ser tutelado na ação civil pública.

6. Entretanto, não é preciso que uma associação civil seja constituída para defender em juízo especificamente aquele exato interesse controvertido na hipótese concreta.

7. O juízo de verificação da pertinência temática há de ser responsavelmente flexível e amplo, em contemplação ao princípio constitucional do acesso à justiça, mormente a considerar-se a máxima efetividade dos direitos fundamentais.

8. No caso concreto, a Abracon possui entre os fins institucionais a promoção da segurança alimentar e nutricional, assim como a melhoria da qualidade de vida, especialmente no que diz respeito a qualidade de produtos e serviços, estando, dessa forma, configurada a pertinência temática.

9. Recurso especial provido.

(STJ, REsp 1357618/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 26/09/2017, DJe 24/11/2017) - destacamos

No caso dos autos, a associação **Instituto Defesa Coletiva**, constituída em janeiro de 2019 (ID 9822836406) tem, como uma de suas finalidades, *“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”* e, para cumprir seus objetivos poderá *“atuar judicial e extrajudicialmente, em defesa do consumidor ou cidadão, associado ou não, coletiva ou*





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
*individualmente, na defesa referente aos direitos difusos, coletivos
e individuais homogêneos” (ID 9822836406 – págs. 1/2 de 20).*

Dúvida não há, portanto, que os requisitos exigidos para a adequada representatividade da associação autora encontram-se presentes, notadamente porque a demanda, ora em análise, tem como escopo a tutela de interesses coletivos e difusos, o que afasta a exigência de autorização expressa dos titulares do direito supostamente lesado para a propositura da ação, motivo pelo qual está presente o interesse de agir.

Neste sentido:

EMENTA: PROCESSO CIVIL. INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS. JULGAMENTO DE MÉRITO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEI Nº 7.347/85. LEGITIMIDADE ATIVA DA ANDECC - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DOS CONCURSOS PARA CARTÓRIOS - PARA AJUIZAR AÇÃO CIVIL PÚBLICA OBJETIVANDO A DEFESA DE INTERESSE DIFUSO E COLETIVO RELATIVO À REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO PARA A CONCESSÃO DE DELEGAÇÃO DE SERVIÇOS NOTARIAL E DE REGISTRO. NÃO APLICAÇÃO DO ART. 5º, XXI, CF E DO RE Nº 573.232, JULGADO SOB O REGIME DA REPERCUSSÃO GERAL (TEMA Nº 82). DEFESA DE DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS. HIPÓTESE DE LEGITIMAÇÃO ESPECIAL E AUTÔNOMA. DESNECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO ASSEMBLEAR. TESE FIXADA.

- A ANDECC - Associação Nacional de Defesa dos Concursos para Cartório - tem legitimidade especial e autônoma para ajuizar ação civil pública na defesa do patrimônio público e social consistente na observância dos princípios constitucionais relativos a concurso público para o provimento de vagas nas delegações dos serviços notarial e de registro.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- **Por se tratar de legitimidade específica para a defesa de interesse difuso da coletividade, não é aplicável a regra contida no art. 5º, XXI, CF e tampouco o julgamento feito pela Suprema Corte, sob o regime da repercussão geral, no âmbito do RE nº 573.232 (Tema 82).**

- **Sob a ótica da Lei nº 7.347/85, não é necessária autorização assemblear ou específica dos associados para o ajuizamento, pela associação civil, de ação civil pública para a tutela de interesse difuso ou coletivo, porquanto faz-se a defesa judicial de direitos transindividuais.**

(TJMG - IRDR - Cv 1.0467.13.000559-9/002, Relator(a): Des.(a) Alberto Vilas Boas, 1ª Seção Cível, julgamento em 14/06/2018, publicação da súmula em 06/07/2018) - destacamos

Nesse contexto, a preliminar de ilegitimidade ativa também deve ser afastada.

Noutro giro, a preliminar de litispendência deve ser repelida, pois nas ações civis públicas trazidas à colação pelas requeridas (n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e 0650894-13.2018.8.04.0001), temos distinção de partes e causa de pedir, requisitos exigidos para que ocorra litispendência.

Por fim, a impugnação ao valor da causa deve ser rejeitada, pois corresponde ao benefício econômico pretendido e o valor há de ser fixado tendo por base a pretensão.

O fato de a ré considerar exorbitante o valor da indenização pleiteada não tem o condão de permitir a modificação do valor da causa.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Finalmente, em sede de preliminar, sustenta a primeira ré a ocorrência da prescrição para o exercício da pretensão da autora, quanto ao pedido de ausência de cobrança pela marcação antecipada de assentos.

Conforme previsão do artigo 189 do Código Civil, *"violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue, pela prescrição, nos prazos a que aludem os arts. 205 e 206"*.

No caso dos autos, o conhecimento do ato questionado deve ser considerado como o momento em que foi tornado público, sendo este o momento da lesão ao direito e o nascimento ao direito de questioná-lo.

Com efeito, segundo consulta realizada na *internet*, verifica-se que a primeira ré começou a cobrar pela marcação de assentos antecipadamente a partir do dia 14/05/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/azul-cobranca-reserva-assentos.html>) e a segunda requerida iniciou a cobrança em fevereiro de 2018 (<https://g1.globo.com/economia/noticia/gol-comeca-a-cobrar-por-assento-marcado-na-hora-da-compra-da-passagem.ghtml>). A terceira ré, por sua vez, iniciou a cobrança pela seleção antecipada de assentos no dia 16/08/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/latam-cobranca-reserva-assento.html>).





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Assim, considerando como termo inicial prescricional a data em que o serviço passou a ser disponibilizado aos consumidores, aplicando-se o prazo decenal (STJ - RECURSO ESPECIAL: REsp **1.736.091**) e considerando que a ação foi ajuizada no dia 30/05/2023 (ID 9822831614), não restou configurada a prescrição.

Tendo em vista as considerações feitas, o Ministério Público opina pela rejeição das preliminares arguidas e requer o prosseguimento regular do feito com a produção das provas requeridas pelas partes, não tendo o *Parquet*, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, provas a produzir.

É o parecer.

Belo Horizonte, 05 de março de 2024.

SIMONE MARIA AZZI AZEVEDO CHINELATO
PROMOTORA DE JUSTIÇA





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DECISÃO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.



Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:



a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000. Da análise aos autos recursais, percebe-se que foi indeferida a antecipação da tutela recursal; recurso ainda não julgado.

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica,



suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE s e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança



para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE s; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE s com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por

exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

DECIDO.

Depreende-se dos autos que foram ajuizadas outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Segundo o autor afirma, no processo n.º 0808035-30.2018.8.10.0001, em 06/12/2019, foi celebrado acordo entre as partes e arquivado o processo definitivamente em 01/09/2022 e *“ainda que haja o acordo, ficando reconhecida a possibilidade de cobrança, os consumidores deveriam ser previamente informados, devendo ser realizadas campanhas de divulgação. No entanto, nada disso foi feito, deixando os consumidores desinformados quanto a decisão, bem como lesando os seus direitos.”*

Diante do arquivamento daqueles autos, conclui-se que inexistente litispendência, de fato, caracterizada quando se repete ação que está em curso (art. 337, § 3º, CPC), ou seja, pela tramitação concomitante de ações cujas partes, causa de pedir e pedido se confundem



Todavia, o autor confirma que o processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001 ainda está em regular trâmite. A princípio, pelas teses do autor, de fato, não existiria litispendência; contudo, a descrição do objeto daquela ação, realizada pelas partes, faz crer, em um primeiro momento, que há conexão entre as ações, a ensejar a sua reunião para julgamento conjunto, inclusive para evitar decisões conflitantes, eis que, a princípio, em ambos os processos discute-se situação semelhante, ainda que cada ação possua suas particularidades. Nesse sentido, destaque-se o teor do art. 55, §3º do CPC:

Art. 55. § 3º Serão reunidos para julgamento conjunto os processos que possam gerar risco de prolação de decisões conflitantes ou contraditórias caso decididos separadamente, mesmo sem conexão entre eles.

Contudo, a questão somente poderá ser melhor apreciada com a juntada integral da petição inicial apresentada naqueles autos.

Ressalte-se que a conexão constitui questão de ordem pública que pode, senão deve, ser conhecida de ofício.

Portanto, INTIME-SE a parte autora para que apresente, em 10 dias, a cópia da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Após, vista ao MP pelo prazo de 10 dias. Em seguida, conclusos.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DECISÃO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.



Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:



a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000. Da análise aos autos recursais, percebe-se que foi indeferida a antecipação da tutela recursal; recurso ainda não julgado.

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica,



suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE s e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança



para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE s; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE s com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por

exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

DECIDO.

Depreende-se dos autos que foram ajuizadas outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Segundo o autor afirma, no processo n.º 0808035-30.2018.8.10.0001, em 06/12/2019, foi celebrado acordo entre as partes e arquivado o processo definitivamente em 01/09/2022 e *“ainda que haja o acordo, ficando reconhecida a possibilidade de cobrança, os consumidores deveriam ser previamente informados, devendo ser realizadas campanhas de divulgação. No entanto, nada disso foi feito, deixando os consumidores desinformados quanto a decisão, bem como lesando os seus direitos.”*

Diante do arquivamento daqueles autos, conclui-se que inexistente litispendência, de fato, caracterizada quando se repete ação que está em curso (art. 337, § 3º, CPC), ou seja, pela tramitação concomitante de ações cujas partes, causa de pedir e pedido se confundem



Todavia, o autor confirma que o processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001 ainda está em regular trâmite. A princípio, pelas teses do autor, de fato, não existiria litispendência; contudo, a descrição do objeto daquela ação, realizada pelas partes, faz crer, em um primeiro momento, que há conexão entre as ações, a ensejar a sua reunião para julgamento conjunto, inclusive para evitar decisões conflitantes, eis que, a princípio, em ambos os processos discute-se situação semelhante, ainda que cada ação possua suas particularidades. Nesse sentido, destaque-se o teor do art. 55, §3º do CPC:

Art. 55. § 3º Serão reunidos para julgamento conjunto os processos que possam gerar risco de prolação de decisões conflitantes ou contraditórias caso decididos separadamente, mesmo sem conexão entre eles.

Contudo, a questão somente poderá ser melhor apreciada com a juntada integral da petição inicial apresentada naqueles autos.

Ressalte-se que a conexão constitui questão de ordem pública que pode, senão deve, ser conhecida de ofício.

Portanto, INTIME-SE a parte autora para que apresente, em 10 dias, a cópia da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Após, vista ao MP pelo prazo de 10 dias. Em seguida, conclusos.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte



EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE
BELO HORIZONTE/MG

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

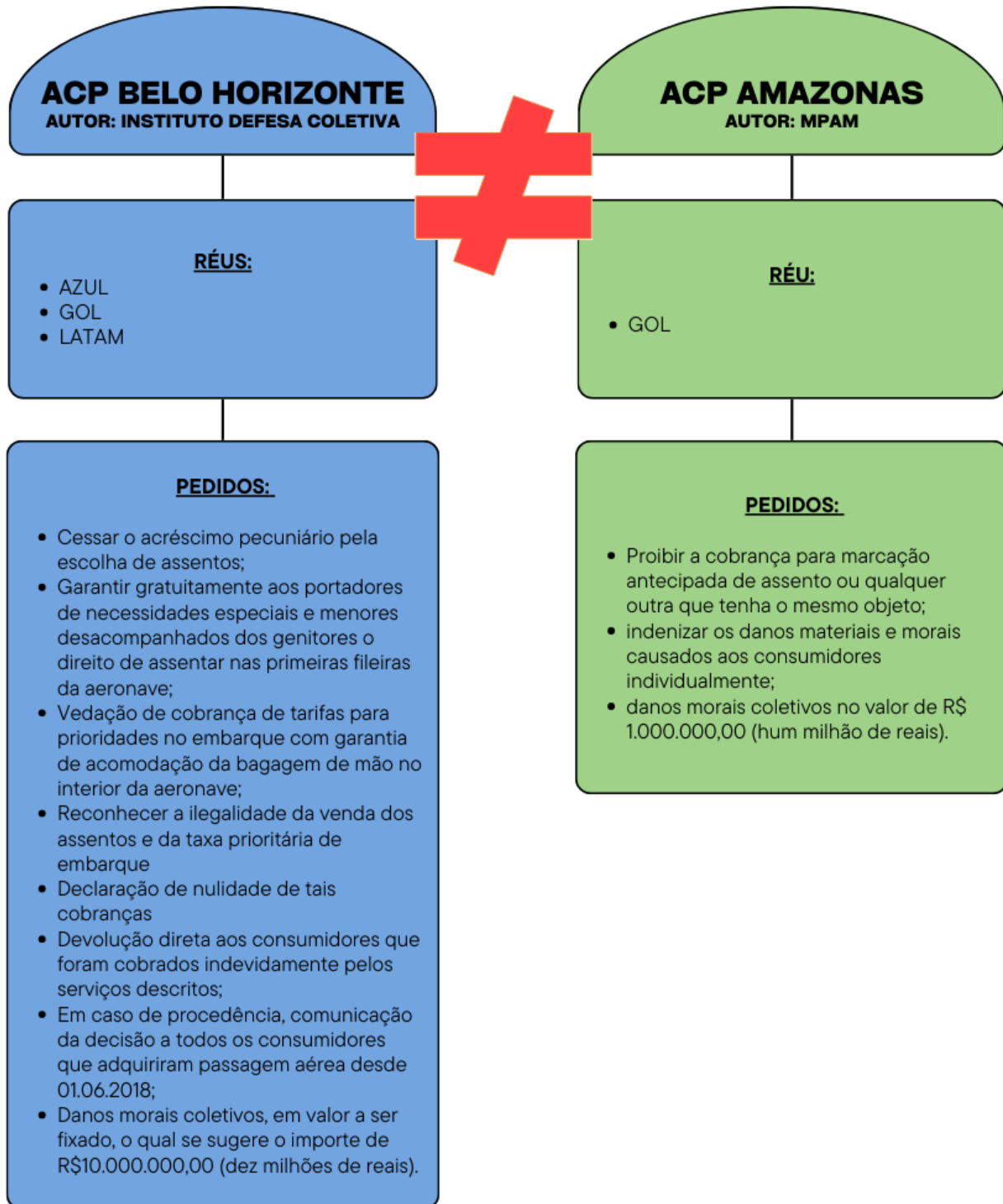
INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos em epígrafe, movido em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, vem, respeitosa e tempestivamente¹, à presença de Vossa Excelência, por meio da sua procuradora *in fine* assinada, em atenção à decisão de Id. 10214862287, requerer a juntada da petição inicial dos autos nº 0650894-13.2018.8.04.0001 (DOC. 01), em trâmite no TJAM, bem como manifestar-se nos termos que seguem.

Inicialmente, conforme já enfatizado na impugnação às contestações (Id. 10094054419) não há que se falar em litispendência e nem conexão entre a presente demanda e aquela em trâmite perante a 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho da Comarca De Manaus/AM, por alguns motivos que serão novamente expostos.

O primeiro deles, é que para que haja a litispendência, quando ambos os processos cotejados possuírem as **mesmas partes, objeto e os mesmos pedidos**, o que, definitivamente **não ocorre no caso dos autos**, vejamos o quadro comparativo a seguir:

¹ A entidade autora foi intimada no dia 06/05/2024 (segunda-feira), iniciando-se o prazo de 10 dias no primeiro dia útil subsequente, qual seja, 07/05/2024 (terça-feira). Assim, o prazo fatal dar-se-á no dia 20/05/2024 (segunda-feira)





Neste aspecto, observa-se que não há NENHUM elemento entre as demandas que lhes sejam comuns, havendo partes diferentes, objetos e pedidos totalmente distintos, não havendo que se falar em litispendência.

Cumprе mencionar, inclusive, que o próprio Ministério Público, através do parecer apresentado no Id. 10181444384 reconheceu a inexistência de litispendência nos processos:

Noutro giro, a preliminar de litispendência deve ser repelida, pois nas ações civis públicas trazidas à colação pelas requeridas (n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e 0650894-13.2018.8.04.0001), temos distinção de partes e causa de pedir, requisitos exigidos para que ocorra litispendência.

Assim, diante da disparidade existente no polo ativo, no objeto das demandas e nos pedidos formulados, conclui-se que as ações não são idênticas e, conseqüentemente, não configurem a litispendência, nos termos do art. 56 e 337, §2º e 3º do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 337.

§ 2º Uma ação é idêntica a outra quando possui as mesmas partes, a mesma causa de pedir e o mesmo pedido.

§ 3º Há litispendência quando se repete ação que está em curso.

Art. 56. Dá-se a continência entre 2 (duas) ou mais ações quando houver identidade quanto às partes e à causa de pedir, mas o pedido de uma, por ser mais amplo, abrange o das demais.

Acerca dos requisitos necessários para a configuração de litispendência, em sede das ações civis públicas, o Superior Tribunal de Justiça tem entendido que a ausência de um dos elementos que configuram a tríplice identidade é capaz de afastar a litispendência das demandas coletivas, observe:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ALEGAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE OUTRA AÇÃO VERSANDO SOBRE A MESMA MATÉRIA. LITISPENDÊNCIA. INEXISTÊNCIA. AUSÊNCIA DA TRÍPLICE IDENTIDADE.

I - Na origem, trata-se de ação civil pública, com pedido de antecipação da tutela, através da qual o Ministério Público Federal e a Confederação Nacional dos usuários de transportes coletivos pretendem que seja determinada a realização de estudos e, em cento e vinte dias, licitações, para a concessão das linhas de ônibus mencionadas na inicial. II - Parecer do Ministério Público Federal pelo provimento do recurso especial.

III - Da atenta leitura dos autos, denota-se, com clareza, que o acórdão a quo deve ser reformado. O STJ firmou jurisprudência no sentido de que, para se configurar a litispendência, faz-se necessária identidade de partes, de pedidos e de causa de pedir, em conjunto. Caso inexistente a denominada "tríplice identidade", descaracteriza-se a litispendência.

IV - Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp 1390036/SP, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/12/2017, DJe 14/12/2017). (Sem grifos no original).

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA DECISÃO INTERLOCUTÓRIA QUE DEFERIU A TUTELA DE URGÊNCIA. DISCUSSÃO ACERCA DE LITISPENDÊNCIA E COISA JULGADA, TEMAS QUE NÃO GUARDAM CORRESPONDÊNCIA COM A ANÁLISE DO PEDIDO LIMINAR. AFASTAMENTO DA SÚMULA 735/STF. AUSÊNCIA DE IDENTIDADE DAS PARTES AFIRMADA PELA CORTE DE ORIGEM. LITISPENDÊNCIA NÃO CONFIGURADA. PRECEDENTES DESTA CORTE QUE ADMITEM A INEXISTÊNCIA DE VÍCIO NO PROCEDIMENTO DO MPF QUE DESMEMBRA A AÇÃO COLETIVA EM FEITOS INDIVIDUAIS DEPENDENTES. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO ACOLHIDOS, PARA AFASTAR A INCIDÊNCIA DA SÚMULA 735/STF. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. Em que pese o acórdão recorrido ser proveniente de análise de pedido de tutela de urgência, a discussão proposta no Recurso Especial refoge à questão da medida liminar, referindo-se a aspectos processuais que antecedem o mérito da controvérsia, e que podem, se acolhidos os questionamentos, espantar eventual nulidade procedimental. Afastada a incidência da Súmula 735/STF.

(...)

4. A falta de identidade das partes afasta o preenchimento de requisito objetivo para o reconhecimento da litispendência, conforme inteligência do art. 337, § 2º, do CPC/2015. De outro lado, o procedimento do Ministério Público Federal, que desmembrou a Ação Civil Pública em ações individuais dependentes encontra guarida na jurisprudência desta Corte, que, interpretando o art. 104 da Lei 8.078/1990, aplicável às ACPs por força do art. 21 da Lei 7.347/1985, consagra a independência entre as ações coletivas e individuais, estipulando que a existência das primeiras não induz litispendência para as demais.

5. Embargos de Declaração acolhidos, para afastar a incidência da Súmula 735/STF na espécie. Recurso Especial a que se nega provimento.

(EDcl no AgInt no AREsp 1496659/SE, Rel. Ministro MANOEL ERHARDT (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF-5ª REGIÃO), PRIMEIRA TURMA, julgado em 08/06/2021, DJe 14/06/2021). (Sem grifos no original).

Por fim, cumpre mencionar que não há outra demanda com os pedidos iguais ao da presente, ou seja, se há uma ACP preventa em relação aos pedidos ora formulados, é a presente, nos termos do Tema 1.075 do C. STF, devendo eventuais demandas coletivas com o mesmo objeto serem conexas a esta, para que se dê um julgamento justo e equânime:

I - É inconstitucional o art. 16 da Lei 7.347/1985, alterada pela Lei 9.494/1997. II - Em se tratando de ação civil pública de efeitos nacionais ou regionais, a competência deve observar o art. 93, II, da Lei 8.078/1990. Sendo regional o alcance, serão competentes os foros ou circunscrições de capitais do Estado ou do Distrito Federal, desde que inseridos na região em que se projetem os efeitos da decisão; sendo nacional o alcance, será concorrente a competência entre as capitais de Estado e o Distrito Federal. III - **Ajuizadas múltiplas ações civis públicas de âmbito nacional ou regional, firma-se a prevenção do juízo que primeiro conheceu de uma delas, para o julgamento de todas as demandas conexas**

Dessa forma, é possível vislumbrar que inexistente a identidade necessária para configuração da litispendência no presente caso, sendo que os pedidos da ACP nº 0650894-13.2018.8.04.0001 **NÃO abrangem os pedidos desta demanda**, não havendo que se falar, ainda, em conexão.

Por fim, a parte autora noticia que, recentemente, nos autos daquela Ação Civil Pública, as partes firmaram acordo objetivando a extinção da demanda. Contudo, a referida autocomposição

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



(DOC. 02) foi muito aquém do objeto da ação e, inclusive, em valor ínfimo que, definitivamente, não atinge o objetivo do processo coletivo, que é a compensação pelos danos causados à sociedade, bem como de caráter pedagógico a fim de que a empresa não mais aja de forma prejudicial aos consumidores.

Pela leitura do acordo celebrado, observa-se que, a despeito dos pedidos iniciais que englobavam, inclusive, indenizações individuais aos consumidores e dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), **a única obrigação estabelecida à companhia aérea foi o pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor, evidentemente, incompatível com o intuito da tutela coletiva.**

Assim, além de não haver litispendência ou conexão entre as demandas, observa-se que aquela ação será extinta diante do acordo firmado entre as partes que dispõe, de forma totalmente desproporcional, de direitos coletivos, não podendo sobrepor ao objeto da presente demanda, devendo ser afastada a preliminar suscitada.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 13 de maio de 2024.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE MANAUS/AM.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, pelo Promotor de Justiça infra-assinado, titular da 51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, no uso das atribuições constitucionais outorgadas pela Constituição Federal, artigos 127, caput e 129, III; art. 1º, II da Lei nº 7.347/85; e art. 71 da Lei Complementar nº 11/93, e demais legislações atinentes à matéria, vêm propor a presente,

AÇÃO CIVIL PÚBLICA C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

em face de **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº 07.575.651/0001-59, com endereço na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência Back Office, Centro, CEP nº 20021-340, Rio de Janeiro/RJ, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.

I – DO INTERESSE E LEGITIMIDADE DE AGIR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no artigo 129, atribuiu ao Ministério Público a função de promover ação civil pública para a proteção de direitos difusos e coletivos, zelando pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos constitucionais:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:
(...)

II – zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

A Lei n.º 7.347/1985, que disciplina a ação civil pública, confere legitimidade ao *Parquet* para propositura de ação em defesa dos direitos dos consumidores:

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;

Art. 4º. Poderá ser ajuizada ação cautelar para os fins desta lei, objetivando, inclusive, evitar o dano ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem urbanística ou aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I – O Ministério Público;

Ademais, a Lei n.º 8.625/1993, legitima os Ministérios Públicos dos Estados para a atuação no presente feito. É isso o que se deduz do artigo 25, inciso IV, alíneas a e b, bem como dispõe a respeito o artigo 26, inciso I, alíneas a, b e c, da referida Lei Orgânica Nacional:

Art. 25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incube, ainda, ao Ministério Público:

(...)

IV – promover, privativamente, a ação civil pública, na forma da lei:

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Art. 26. No exercício de suas funções, o Ministério Público poderá:

I – instaurar inquéritos civis e outras medidas e procedimentos administrativos pertinentes e, para instruí-los:

a) expedir notificações para colher depoimento ou esclarecimentos e, em caso de não-comparecimento injustificado, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar, ressalvadas as prerrogativas previstas em lei;

b) requisitar informações, exames periciais e documentos de autoridades federais, estaduais e municipais, bem como dos órgãos e entidades da administração direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

c) promover inspeções e diligências investigatórias junto às autoridades, órgãos e entidades a que se refere a alínea anterior;

Por fim, deve-se fazer menção ao Código de Defesa e Proteção do Consumidor que, no mesmo sentido das normas anteriores, defere ao Ministério Público a atribuição para propor ação civil pública em defesa do interesse dos consumidores:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
 Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público;

Nesta esteira, a lesão experimentada pelos consumidores brasileiros, usuários do serviço de aviação, prestado pela empresa **Gol Linhas Aéreas S/A**, legitima o Ministério Público do Estado do Amazonas a propor esta Ação Civil Pública, com arrimo no art. 5º da Lei de Ação Civil Pública, que diz:

Art. 5º. Tem legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I – O Ministério Público;

(...)

§1º - O Ministério Público, se não intervir no processo como parte, atuará obrigatoriamente como fiscal da lei;

(...)

§5º - Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

Nessa esteira, a presente ação visa assegurar a proteção dos direitos difusos dos consumidores, a fim de evitar a criação de novas cobranças para baratear os custos para o consumidor. O que deixa clara a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, e a prova máxima desse ambiente de total desregulamentação. Os consumidores deste serviço, estão dispersos na sociedade, encontram-se espalhados por todo o país, indetermináveis, mas inquestionável é, pois, a legitimidade do Ministério Público para a sua representação através de ação civil pública.

II – DOS FATOS

No dia 22 de fevereiro de 2018, os consumidores brasileiros foram surpreendidos com a notícia de que a empresa **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, ora requerida, passaria a realizar cobrança pela marcação antecipada de assentos para voos nacionais e internacionais.

A empresa passou assim, a incluir entre as novas tarifas, a cobrança de uma taxa para reservar o lugar de preferência antes do *check-in*, no caso, marcações realizadas com antecedência superior a 7 (sete) dias da data da viagem, criando assim, uma nova classificação de tarifas.

A taxa para reservar o lugar de sua preferência, antes da realização do *check-in*, foi incluída entre as novas tarifas divulgadas pela própria companhia aérea. A referida cobrança adicional vale para os usuários dos voos nas **categorias light (R\$ 10,00) e promocional (R\$ 20,00)**, os voos da





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

categoria Max e Plus estão livres das tarifas, essas alterações incluem também as passagens compradas pelo “Smiles”, tendo diversas cobranças dependendo de cada categoria, como demonstrado abaixo.

Cientes GOL não cadastrados no Programa Smiles:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagem gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00¹	R\$ 20,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional

Cientes Categoria Smiles

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	-	-	-	-
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagem gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00¹	R\$ 20,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Cliente Smiles Categoria Prata:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	25%	25%	25%	25%
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita
Marcação de assento			R\$ 10,00¹	R\$ 20,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional

Clientes Smiles Categoria Ouro:

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	50%	50%	50%	50%
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas
Marcação de assento (cliente Smiles e assinado no sistema localizador)			R\$ 5,00¹ (preço com 50% de desconto já incluso)	R\$ 10,00¹ (preço com 50% de desconto já incluso)
Assento GOL+ Conforto (cliente Smiles e assinado no sistema localizador)	Gratuito²	50% de desconto	50% de desconto	50% de desconto





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Cientes Smiles Categoria Diamante:

CIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	100%	100%	100%	100%
Bagagem despachada	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas
Marcação de assento (clientes Smiles e acompanhantes no mesmo voo/destino)	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita
Assento GOL+ Conforto (clientes Smiles e acompanhantes no mesmo voo/destino)	Gratuito¹	Gratuito¹	Gratuito¹	Gratuito¹

Como pode ser observado, a marcação de assento só é gratuita nas compras de passagens nas categorias “MAX” e “PLUS”, e nos casos de clientes “Smiles Ouro”, na categoria “LIGHT” e “PROMO”, sendo concedido 50% de desconto na marcação dos assentos, sendo que, anteriormente, não existia a taxa por marcação antecipada, o usuário poderia escolher o assento no momento da compra do bilhete.

Excelência, em menos de um mês que esta ação estava sendo elaborada, a empresa **GOL LINHAS AÉREAS S/A** alterou novamente os valores da cobrança de assento, como podemos observar:

CIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	-	-	-	-
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00¹	R\$ 30,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Este Ministério Público a fim de evitar que esta ação se torne repetitória, juntara em anexo, documentos demonstrando a diferença dos valores nas diversas categorias existentes (*cliente não smiles, clientes smiles, clientes smiles prata, clientes smiles ouro, clientes smiles diamante*), conforme publicado no próprio sítio eletrônico da empresa **GOL LINHAS AÉREAS**.

Somado a essas alterações ocorridas, a Gol Linhas Aéreas, passou também a alterar o reembolso das passagens compradas em caso de desistência, anteriormente a empresa em caso de desistência, devolvia ao cliente **95% para as tarifas flexíveis e 50% para a tarifa programada**. Com a nova regra imposta pela empresa, será somente devolvido para os clientes dos voos de categoria **Max, 95%, e 40% para a categoria Plus**, e as compras nas **categorias light e promocional** não serão reembolsáveis.

GOL LINHAS AÉREAS S/A	Categoria MAX	Categoria PLUS	Categoria LIGHT	Categoria PROMOCIONAL
Percentual Devolvido	95%	40%	Não Reembolsável	Não Reembolsável

As referidas alterações, fazem parte de uma mudança que a empresa requerida fez em suas classes tarifárias, surpreendendo negativamente todos os seus clientes.

Ocorre que, com os referidos anúncios, foi comunicado ao consumidor, a criação da tarifa denominada “**Promo**”, cujos consumidores teriam descontos de até 30% em relação a classe tarifária mais barata, atualmente a tarifa “light”. Essas alterações estariam em linha com a decisão da empresa de cobrar a bagagem despachada, implementada em junho de 2017.

Com essas alterações ocorridas na empresa requerida, os clientes que comprarem a passagem nas tarifas “**promo**” e “**light**”, que teoricamente seriam as mais baratas da empresa, não terão direito a despacho de bagagem gratuita, nem a escolha de assento no momento da compra, podendo contratar os serviços separadamente, pagando taxas adicionais. Já aqueles que comprarem a passagem nas tarifas “**max**” e “**plus**”, que são as tarifas mais caras, poderão despachar sua bagagem gratuitamente e escolher os assentos marcados na hora da compra, sem custos adicionais.

Desta feita, as tarifas passaram a ter a seguinte denominação:

- **Tarifa Promo** – Válida tanto para os voos nacionais, quanto para os voos internacionais, considerada a tarifa mais barata, com descontos de até 30% em relação a tarifa “light”
- **Tarifa Light** – Lançada em junho de 2017, privilegia os passageiros que não





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

tem necessidade de despachar bagagens;

- **Tarifa Max** – Prioridade no embarque, escolha do assento Gol+ Conforto gratuitamente, direito a duas bagagens na franquia e ainda a antecipação do voo em qualquer horário do mesmo dia, sem custo adicional;
- **Tarifa Plus** – Direito a uma bagagem despachada, marcação antecipada de assento comum (não vale para Gol+ Conforto) sem custo adicional e antecipação de voo em até seis horas antes do horário original.

Ocorre que, conforme anunciado pela própria empresa, com o lançamento da modalidade “*promo*”, a mesma reduziria em até 30% os valores dos bilhetes, entretanto, como temos presenciado, até o momento não vem ocorrendo.

A criação de novas cobranças de maneira alguma pode ser uma forma de baratear os custos para o consumidor, ou seja, de modo algum você pode criar novas taxas para teoricamente diminuir o valor de um serviço.

Entretanto, a empresa requerida já havia feito a mesma “promessa” de redução dos valores das passagens com a venda da bagagem, onde, conforme matérias publicadas em jornais, com a cobrança da bagagem despachada, não teve alteração alguma no preço.

Este Ministério Público não visa entrar no mérito da cobrança de bagagem, mas sim no descumprimento do acordo celebrado, uma vez que a empresa **Gol Linhas Aéreas S/A**, não realizou nenhuma alteração nos preços de suas passagens, explanaremos assim, somente como se deu a referida “*redução nas passagens aéreas*”.

A cobrança das bagagens despachadas começaram a ser efetivamente cobradas em 1º de junho de 2017, e desde que foi autorizada a referida cobrança pela Agência Nacional de Aviação – ANAC, os órgãos de defesa do consumidor, tem atuado para revogar a medida.

A referida cobrança das bagagens chegou a ser suspensa pela Justiça Federal em março de 2017, entretanto, a decisão liminar concedida, foi derrubada no mês seguinte.

Ocorre que, quando as empresas foram autorizadas a realizar a cobrança pelo despacho de bagagem, alegaram que isso reduziria o preço das passagens de avião. No entanto, pesquisas da Fundação Getúlio Vargas - FGV e do IBGE indicaram que ocorreu exatamente o contrário.

Conforme matéria publicada pelo Jornal “O Estadão de S. Paulo”, no dia 12 de outubro de 2017 por Luciana Dyniewicz (**Doc. 01**), a alta dos preços das tarifas entre junho e setembro de 2017, chegaram a 35,9%, segundo dados da FGV.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

É um absurdo ver o consumidor nas salas de embarque dos aeroportos, com diversas malas e bolsas a fim de evitar mais um gasto. O fato dos preços das passagens não haver diminuído, deixa clara a tentativa das empresas de companhia aérea, em especial a **GOL LINHAS AÉREAS S/A** de ludibriar a Agência Nacional de Aviação – ANAC e o consumidor, fazendo o mesmo mais uma vez ser lesado.

Ao realizar o anúncio da cobrança de bagagens, as empresas, juntamente com a Agência Nacional de Aviação, listaram uma série de vantagens para o consumidor, entretanto, não houve redução dos valores, não houve manutenção de serviços customizados, não houve incentivo à concorrência, entre outras vantagens. No entanto, nenhuma promessa se concretizou, em especial, a redução do valor do bilhete, e com isso o desconforto aos usuários só aumentaram. É um absurdo o consumidor que já paga uma passagem extremamente cara, taxa de embarque, ainda ter que pagar para despachar sua bagagem e até para marcar seu assento.

A fim de corroborar, listamos valores de alguns trechos saindo de Manaus, como pode ser visto a baixo.

Manaus – São Paulo, saindo dia 23/09/2018



VoeBiz

Smls

GOLLOG

Agências

Empresas

Sua Viagem

Informações

Serviços

A GOL

Atendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTRAR

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SELEÇÃO

00:13

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → São Paulo (SAO)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

20 Set

a partir de R\$ 431,17

21 Set

a partir de R\$ 427,17

22 Set

a partir de R\$ 419,17

23 Set

a partir de R\$ 419,17

24 Set

a partir de R\$ 411,17

25 Set

a partir de R\$ 411,17

26 Set

a partir de R\$ 411,17

10 opções de voos de IDA

Filtro

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Número do documento: 24051314582023800010222473151
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20

Num. 10226403782 - Pág. 9

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES e www.tjam.jus.br, protocolado em 30/10/2018 às 13:30, sob o número 06508941320188040001. Para conferir o original, acesse o site <https://consulatasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código wwGKydz5.



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Salvador, saindo dia 23/09/2018



[Voelliz](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#)

[FAZER LOGIN OU CADASTRO](#)

1 Escolha seu voo

2 Escolha seu hotel

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu seguro

5 Extras

6 Pagamento



TEMPO DE SESSÃO Seu ID

VOO DE IDA

Manaus (MAO)  Salvador (SSA)

ATENÇÃO: Agende as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

20 Set

a partir de R\$534,17

21 Set

a partir de R\$486,17

22 Set

a partir de R\$486,17

23 Set

a partir de R\$486,17

24 Set

a partir de R\$486,17

25 Set

a partir de R\$486,17

26 Set

a partir de R\$486,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Manaus – Rio de Janeiro, saindo dia 17/10/2018



[Voelliz](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

[POSSO AJUDAR?](#)

[FAZER LOGIN OU CADASTRO](#)

1 Escolha seu voo

2 Escolha seu hotel

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu seguro

5 Extras

6 Pagamento



TEMPO DE SESSÃO Seu ID

VOO DE IDA

Manaus (MAO)  Rio de Janeiro (RIO)

ATENÇÃO: Agende as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

14 Out

a partir de R\$495,17

15 Out

a partir de R\$459,17

16 Out

a partir de R\$459,17

17 Out

a partir de R\$416,17

18 Out

a partir de R\$416,17

19 Out

a partir de R\$455,17

20 Out

a partir de R\$426,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Natal, saindo dia 17/10/2018



[Voellia](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

POSSO AJUDAR?



FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha sua assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

Em alta

VOO DE IDA

Manaus (MAO)  Natal (NAT)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque

14 Out

a partir de R\$660,17

15 Out

a partir de R\$660,17

16 Out

a partir de R\$759,17

17 Out

a partir de R\$660,17

18 Out

a partir de R\$660,17

19 Out

a partir de R\$660,17

20 Out

a partir de R\$660,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Manaus – Fortaleza, saindo dia 17/10/2018





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713



VoeGOL



AgênciasEmpresas

Sua Viagem

Informações

Serviços

A GOL

Atendimento

POSSO AJUDAR?



FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha sua viagem

2 Selecione o destino

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

10m 00s

VOO DE IDA

Manaus (MAO)



Porto Velho (PVH)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

14 Out

a partir de R\$465,17

15 Out

a partir de R\$465,17

16 Out

a partir de R\$465,17

17 Out

a partir de R\$465,17

18 Out

a partir de R\$465,17

19 Out

a partir de R\$465,17

20 Out

a partir de R\$465,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Manaus – Maceió, saindo dia 17/10/2018





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

VoeBiz

Smilas

GOLLO

Agências

Empresas

Sua Viagem

Informações

Serviços

A GOL

Atendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

9m 30s

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → Manaus (MCZ)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

14 Out	15 Out	16 Out	17 Out	18 Out	19 Out	20 Out
a partir de R\$1.023,17	a partir de R\$761,17	a partir de R\$614,17	a partir de R\$571,17	a partir de R\$571,17	a partir de R\$571,17	a partir de R\$571,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES e www.tjam.jus.br, protocolado em 30/10/2018 às 13:30 , sob o número 06508941320188040001. Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código wwGKydz5.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Goiânia, saindo dia 30/12/2018



[Voelliz](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

1 Escolha seu voo

2 Selec. do voo

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

07:50

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → Goiânia (GYN)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

27 Nov

a partir de R\$506,17

28 Nov

a partir de R\$506,17

29 Nov

a partir de R\$508,17

30 Nov

a partir de R\$773,17

1 Dez

a partir de R\$773,17

2 Dez

a partir de R\$708,17

3 Dez

a partir de R\$508,17

SUA COMPRA

GYN → MAO

07:00 - 18:00

1 adulto + 10kg

R\$ 773,17

Manaus – Florianópolis, saindo dia 13/11/2018



[Voelliz](#)[Smiles](#)[GOLLOG](#)[Agências](#)[Empresas](#)

[Sua Viagem](#)[Informações](#)[Serviços](#)[A GOL](#)[Atendimento](#)

1 Escolha seu voo

2 Selec. do voo

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

07:50

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → Florianópolis (FLN)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

10 Nov

a partir de R\$725,17

11 Nov

a partir de R\$725,17

12 Nov

a partir de R\$725,17

13 Nov

a partir de R\$725,17

14 Nov

a partir de R\$1.197,17

15 Nov

a partir de R\$1.607,17

16 Nov

a partir de R\$1.197,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Ora Excelência, como demonstrado acima, são apenas imagens de pesquisas realizadas para viagens nos dias 23/09/2018; 17/10/2018; 13/11/2018 e 30/11/2018, que poderia ensejar uma compra futura, tratando-se de passagem ida e volta, saindo de Manaus/AM, no entanto, estamos

Número do documento: 24051314582023800010222473151
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20

Num. 10226403782 - Pág. 1

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES e www.tjam.jus.br, protocolado em 30/10/2018 às 13:30 , sob o número 06508941320188040001. Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código wwGKy25.



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

apresentando apenas a imagem de um trecho. Ressalta-se, que essas pesquisas foram realizados nos meses de Agosto e Setembro de 2018.

Outra hipótese Excelência, é no caso de viagem em caráter de urgência, agora somente com imagens de apenas um trecho:

Manaus – Brasília, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

VoeBizSmilesGOLLOG

AgênciasEmpresas

Sua ViagemInformaçõesServiçosA GOLAtendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

0m 32s

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → Brasília (BSB)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque

19 Set

20 Set

21 Set

22 Set

23 Set

24 Set

25 Set

a partir de R\$1.470,17

a partir de R\$1.470,17

a partir de R\$1.470,17

a partir de R\$1.470,17

a partir de R\$1.470,17

a partir de R\$1.400,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00

Manaus – Belo Horizonte, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

VoeBizSmilesGOLLOG

AgênciasEmpresas

Sua ViagemInformaçõesServiçosA GOLAtendimento

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN OU CADASTRO

1 Escolha seu voo

2 Seus dados

3 Complete sua viagem

4 Escolha seu assento

5 Extras

6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO

0m 32s

VOO DE IDA

Manaus (MAO) → Belo Horizonte (BHZ)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque

19 Set

20 Set

21 Set

22 Set

23 Set

24 Set

25 Set

a partir de R\$1.041,17

a partir de R\$1.041,17

a partir de R\$1.041,17

a partir de R\$1.041,17

a partir de R\$1.041,17

a partir de R\$1.041,17

SUA COMPRA

Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 0,00





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Manaus – Goiânia, saindo entre os dias 21/09/2018 à 25/09/2018

The screenshot shows the GOL website interface. At the top, there are navigation links for 'Voe GOL', 'Smiles', 'GOLLO', 'Agências', and 'Empresas'. Below these are links for 'Sua Viagem', 'Informações', 'Serviços', 'A GOL', and 'Atendimento'. A 'POSSO AJUDAR?' button is also visible. The main search area shows a progress bar with steps: 1. Escolha sua voe, 2. Sua data, 3. Complete sua viagem, 4. Escolha seu assento, 5. Escolha, and 6. Pagamento. The search results for 'VOO DE IDA' from Manaus (MAO) to Goiânia (GYN) are displayed. A table shows flight dates from 19th to 25th September. The 22nd is highlighted with a price of R\$ 1.238,17. To the right, a 'SUA COMPRA' section shows a 'Fazer nova busca' button and a 'Subtotal' of R\$ 0,00.

Como pode perceber, torna-se totalmente inviável, essas cobranças abusivas nos valores das passagens aéreas, uma vez que as empresas de companhia aérea aproveitam o fato de Manaus/AM não possuir outros meios de locomoção.

Por fim, a empresa **Gol Linhas Aéreas**, ora requerida, nos últimos dias aumentou o valor da sua franquia de bagagem, passando de R\$ 60,00 para R\$ 100,00. É clara a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, e a prova máxima desse ambiente de total desregulamentação, é a recente elevação das tarifas sem a devida justa causa.

III - DO DIREITO

Tais práticas arroladas nos fatos, são vedadas pelo art. 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

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

(...)

V – Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

(...)

X – Elevar sem justa causa o preço de produtos e serviços.

É evidente que após a implementação da norma impugnada, os preços das passagens aéreas a cada dia vêm se tornando mais elevadas, e o consumidor cada vez mais se torna fragilizado.

Tais medidas oneram excessivamente a parte vulnerável da relação de consumo, conforme expresso no art. 4º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, desequilibrando os contratos de adesão de transporte aéreo de passageiros e vulnera a principiologia que inspirou o disposto no art. 51, incisos IV e XV do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º CDC. “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 51 CDC. “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;

(...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

(...)

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

(...)

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.”

III. I - DA LESÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Desde que foi autorizada a cobrança de taxa de franquia de bagagem despachada, as empresas aéreas têm exposto o consumidor a diversos tipos de lesões, do que resulta a necessidade imediata de providência no sentido de coibir tais práticas e impedir prejuízos ainda maiores.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece como citado, como um dos direitos básicos, a proteção contra cláusulas abusivas ou cláusulas impostas no fornecimento de produtos ou serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso IV. O Código supracitado, enumera uma série de cláusulas consideradas abusivas, dando-lhes o regimento da nulidade de pleno direito (art. 51), dentre essas cláusulas, encontra-se o inciso XV, que contém norma de encerramento, que dá possibilidade ao juiz de considerar abusiva a cláusula que esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

Art. 6º, CDC. “São direitos básicos do consumidor:

(...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

III. II - O Mercado de Transporte Aéreo e a Vulnerabilidade do Consumidor.

O mercado de transporte aéreo é notoriamente cartelizado, a experiência tem demonstrado que as empresas reverterem exclusivamente em lucro a enorme redução dos seus custos operacionais, pois não têm a obrigação de reduzir o preço da passagem.

Havendo assim, aumento dos custos finais do serviço para o consumidor, que passou a arcar com o preço cobrado pelas companhias aéreas para o despacho de bagagem, marcação de assentos, entre outros serviços.

O transporte aéreo, enquanto atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, conforme prescreve o art. 3º, §2º, submete-se integralmente ao regime jurídico consumerista instituído a partir da Constituição Federal, no seu art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, e, previsto também na ADCT art. 48, e consolidada pela Lei Federal nº 8.078/1990.

O valor cobrado pelas bagagens, é de livre responsabilidade do transportador, com isso, não existe nenhum regulamento, portaria e Lei que normatize os valores cobrados, o que deixa o consumidor sem nenhuma proteção quanto ao preço a ser cobrado por estes serviços.

É evidente a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, por isso a necessidade imediata do cumprimento de redução dos valores das passagens aéreas.



Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

A desregulamentação das bagagens e a liberdade tarifária potencializam a situação de vulnerabilidade do consumidor, sujeitando o passageiro a toda e qualquer tipo de cláusula abusiva e medida onerosamente excessiva imposta pelas empresas.

Fica evidente que o consumidor está submetido a práticas abusivas e refém das empresas de transporte aéreo no que tange ao transporte de bagagens despachadas e outros serviços, tais medidas é absolutamente desvantajosa, e desde sua adoção, a experiência tem demonstrado que não há queda nos preços das tarifas e melhorias nos serviços.

Em suma, fica evidente que as aplicações dos dispositivos deixaram o consumidor a mercê das políticas de livre tarifação que as empresas queiram praticar, elevando assim os preços, o que é prova cabal das práticas abusivas enveredadas contra o consumidor.

III.III – DO DANO MORAL COLETIVO

A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, o referido artigo em seu texto, afirma que quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

Art. 5º CF. “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:

(...)

V – É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

O Código Civil, em seu art. 186, assevera que *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. O referido dispositivo encontra complemento na seara da responsabilidade civil, no art. 927, no qual é estabelecido que o cometimento de ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 187, gera a obrigação de repará-lo.

Carlos Alberto Bittar Filho define o dano moral coletivo em:

“... O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in reipsa*). (BITTAR FILHO, Carlos





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro).

Conforme a doutrina e jurisprudência, constitui dano moral coletivo a lesão a interesses metaindividuais tais como: publicidade enganosa, publicidade abusiva, acidentes de consumo, dano ambiental e outros.

Desta forma, no presente caso, que existe ofensa à coletividade dos consumidores, atingida pela conduta da empresa requerida ao implementar a cobrança para marcação antecipada de assento, tratando-se de hipótese de dano moral coletivo, cuja reparação deve ter efeito punitivo e pedagógico.

O Código de Defesa do Consumidor é claro ao estabelecer como direito do consumidor, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. Assim sendo, não parece adequado entender que apenas os danos morais individuais mereçam reparação, sob uma perspectiva estreita de vincular a aferição do dano moral ao dever de reparação do sentimento da “dor” e “constrangimento”.

O dano moral coletivo não leva em conta apenas os aspectos “dor e constrangimento” Resultantes da violação do Princípio da Dignidade Humana, para reparar o bem difuso. A imposição do dever de reparar tem cunho não apenas preventivo e/ou punitivo, mas também caráter pedagógico e reparador. Não podendo ignorar a premissa de que também a comunidade sofre os efeitos de um dano extrapatrimonial, e, assim sendo, deve haver efetiva proteção coletiva assegurada pela norma fundamental do ordenamento jurídico brasileiro.

Na esfera jurisprudencial, destaca-se o entendimento da Ministra Nanci Andrichi: “... *Nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venham a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado.*”

Desta feito, evidenciado o dano moral coletivo, este *parquet* tem o dever de quantificar o valor da condenação a título de compensação, cuja jurisprudência estabeleceu critérios, para tais, como extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Deste modo, este Ministério Público do Estado do Amazonas, levando em consideração que a empresa GOL Linhas Aéreas, é uma das maiores empresas do Brasil, os danos morais devem ser fixados em R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

III. IV – DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

O art. 84, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que “sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.”





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais. Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência. Nesse contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

O dispositivo supracitado, deve ser interpretado em harmonia com o artigo 300 do Código de Processo Civil que trata do assunto de forma geral. Onde, o mesmo determina para que seja concedida a tutela de urgência, devem existir elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. A concessão poderá ser concedida liminarmente ou após justificação prévia, sendo que a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida caso exista perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

A probabilidade do direito decorre da violação dos direitos dos consumidores, conforme a interpretação dos dispositivos supramencionados, caracterizando uma cobrança manifestamente abusiva, que prejudica milhares de brasileiros todos os dias, que estão sendo cobrados para realizar a simples operação de marcação de assento de forma antecipada.

Já o perigo do dano reside na necessidade de suspender de forma imediata a cobrança, para não prejudicar os consumidores que diariamente adquirem suas passagens, e, de forma abrupta, tem seus direitos, antes garantidos, retirados, tendo o consumidor que pagar R\$ 15,00 (quinze reais) ou R\$ 30,00 (trinta reais) para marcação de seus assentos.

Salienta-se que não será injusta a concessão da tutela que ora se pretende antecipar, tampouco capaz de acarretar qualquer dano à parte requerida, visto que, se pretende proteger com esta medida, os consumidores, impedindo-os que arque com mais uma cobrança abusiva, sendo estes a parte mais vulnerável na relação de consumo.

Em suma, a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida, consiste em obrigação de não fazer, para que a requerida se abstenha de realizar a cobrança para marcação antecipada de assentos em suas viagens, de forma a não prejudicar os consumidores com exigências incompatíveis com a boa-fé e a equidade.

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto no artigo 499 do Código de Processo Civil e artigo 84, § 4º do Código de Defesa do Consumidor.

III. V – DA ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DA DECISÃO: ÂMBITO NACIONAL





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

O artigo 16 da Lei nº 7.347/85, com redação dada pela Lei nº 9.494/97, limitou a competência do juiz de primeira instância para julgamento das ações civis públicas, estabelecendo que a sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgãos prolator.

O artigo 2º, alínea “a” da lei supracitada prescreve:

Art. 2º-A. “A sentença civil prolatada em ação de caráter coletivo proposta por entidade associativa, na defesa dos interesses e direitos dos seus associados, abrangerá apenas os substituídos que tenham, na data da propositura da ação, domicílio no âmbito da competência territorial do órgão prolator...”

No entanto, a limitação territorial aos limites subjetivos da coisa julgada não pode ser aplicada às ações coletivas. Ao restringir a abrangência dos efeitos da sentença de procedência proferida em ação civil pública aos limites da competência territorial do órgão prolator, a Lei nº 9.494/97 confundiu os limites subjetivos da coisa julgada *erga omnes* com os da jurisdição e da competência, que nada tem a ver com o tema.

A interpretação literal, e equivocada do dispositivo aludido significa que, se diversos atos iguais ou semelhantes, que produzem idênticos defeitos, são praticados em vários Estados ou Municípios, a competência deve ser dos vários juízes, cada um competente em relação aos atos praticados e danos sofridos na sua comarca.

Deste modo, não poderia ser admitido que ocorra a extensão da competência de qualquer juiz, para que a sentença seja proferida *erga omnes* alcance os réus em todo o território nacional. Dessa forma, a decisão do juiz na ação civil coletiva ficaria restrita aos limites territoriais de sua competência, não podendo abranger todo o território nacional/estadual, não integrante de sua jurisdição.

Entretanto, a norma aludida não pode assim ser interpretada. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região, decidiu no sentido de que a competência referida não está ligada à organização judiciária, mas, à extensão do dano causado:

(...) A regra do art. 16 da Lei nº 7.347/85 deve ser interpretada em sintonia com os preceitos contidos na Lei 8.078/90, entendendo-se que os “limites da competência territorial do órgão prolator”, de que fala o referido dispositivo, não são aqueles fixados na regra de organização judiciária, mas, sim, aqueles previstos no art. 93 do Código de Defesa do Consumidor. Assim:

a) quando o dano for de âmbito local, isto é, restrito aos limites de uma comarca ou circunscrição judiciária, a sentença não produzirá efeitos além dos próprios limites territoriais da comarca ou circunscrição;

b) quando o dano for de âmbito regional, assim considerado o que se estende por mais de um município, dentro do mesmo Estado ou não, ou for de âmbito nacional, estendendo-se por





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

expressiva parcela do território brasileiro, a competência será do foro de qualquer das capitais ou do Distrito Federal, e a sentença produzirá os seus efeitos sobre toda a área prejudicada (...).

Adotando-se interpretação diversa da exposta, seria necessário reconhecer a inconstitucionalidade da atuação jurisdicional, com base no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, uma vez que a própria Carta Magna reconhece o direito à ação coletiva, podendo reunir, como substituídas, pessoas com sede em vários Estados da federação.

Portanto, dependendo do caso concreto, os efeitos da decisão podem abranger todo o território nacional ou local diverso da jurisdição do juízo, quando o dano se perpetuar em mais de um município, dentro ou não de mesmo Estado.

Diante desse panorama, ciente de que os danos advindos da cobrança para marcação antecipada de assentos em aeronaves, implementadas pela Requerida, extrapolarão a jurisdição desta respectiva vara, a resolução do impasse no que tange a abrangência da decisão em sede da presente ação civil pública deverá estar amparada na aplicação subsidiária da norma contida no artigo 93 da Lei nº 8.078/90, emprego consentido expressamente pelo artigo 21 da Lei nº 7.347/85, segundo o qual: “Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”. Assim, à luz do dispositivo supracitado (art. 93 da Lei nº 8.078/90) e admitindo-se a transcendência da dimensão, bem como dos reflexos dos danos para todo o território nacional e não apenas o âmbito da jurisdição deste juízo, posto que a cobrança é implementada em todo o país.

IV - DOS PEDIDOS

Diante de todos os fatos e fundamentos anteriormente dispostos, **REQUER:**

I. A citação da empresa **REQUERIDA** no endereço já mencionado para responder à presente em todos os seus termos até o final, contestando se quiser, sob pena de confissão acaso reste revel (artigos 285, 302 e 319 do CPC, c/c art. 20 da Lei 9.099/95);

II. Liminarmente, *inaudita altera pars*, determinar, em tutela de urgência, a suspensão da cobrança para marcação antecipada de assento, com fixação de multa em caso de não cumprimento;

III – Seja julgado totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar, e, proibir de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outro que tenha o mesmo objeto;

IV – A condenação da parte requerida, a indenizar de forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, inciso VI c/c o art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, em virtude das práticas aqui tratadas;





Ministério Público do Estado do Amazonas
51ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0714 / Fax: (92)3655-0713

V – A condenação da parte Requerida em danos morais no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor;

VI – Dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90;

VII – Produção de todos os meios de prova permitidos em direito, especialmente, apresentação de novos documentos e perícias, caso sejam necessárias, além da inversão do ônus da prova, tal qual preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Manaus, 30 de outubro de 2018.

Otávio de Souza Gomes
Promotor de Justiça



CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
 Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00 ¹	R\$ 30,00 ¹
 Assento GOL+ Conforto	Gratuito ²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
 Antecipação de voo ²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Custo de R\$ 75,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitida
 Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
 Alteração/Cancelamento ³	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	-	-	-

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 No show (não comparecimento) ³	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100% considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
²Sujeito a disponibilidade.
³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais

- <http://twitter.com/voegoloficial>
- <http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>
- <http://instagram.com/voegoloficial>
- <https://www.youtube.com/user/gol>
- <https://br.pinterest.com/voegoloficial/>
- <https://br.linkedin.com/company/gol>
- <http://blog.voegol.com.br/>

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens

- <https://itunes.apple.com/br/app/gol-check-in-status-do-voo/id337961662?mt=8>
- https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.edeploy.gol.checkin.activities&hl=pt_BR

GOL. Linhas Aéreas Inteligentes.

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
 Bônus de categoria	-	-	-	-
 Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
 Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00¹	R\$ 30,00¹
 Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
 Antecipação de voo²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original.	Custo de R\$ 75,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitida
 Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
 Alteração/Cancelamento³	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	-	-	-
 No show (não comparecimento) ³	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
²Sujeito a disponibilidade.
³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais
(<http://twitter.com/voegoloficial>) (<http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>)
(<http://instagram.com/voegoloficial>) (<https://www.youtube.com/user/gol>) (<https://br.pinterest.com/voegoloficial/>)
(<https://br.linkedin.com/company/gol>) (<http://blog.voegol.com.br/>)

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
 Bônus de categoria	25%	25%	25%	25%
 Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita
 Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00¹	R\$ 30,00¹
 Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
 Antecipação de voo²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original
 Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
 Alteração/Cancelamento³	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	-	-	-
 No show (não comparecimento) ³	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
²Sujeito a disponibilidade.
³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais
(<http://twitter.com/voegoloficial>) (<http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>)
(<http://instagram.com/voegoloficial>) (<https://www.youtube.com/user/gol>) (<https://br.pinterest.com/voegoloficial/>)
(<https://br.linkedin.com/company/gol>) (<http://blog.voegol.com.br/>)

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
 Bônus de categoria	50%	50%	50%	50%
 Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª e 2ª bagagens gratuitas
 Marcação de assento (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita
 Assento GOL+ Conforto (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuito ¹	50% de desconto	50% de desconto	50% de desconto
 Antecipação de voo ¹ (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
 Alteração/Cancelamento ²	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	✓	✓	✓
 No show (não comparecimento) ²	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 VoeBiz Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹Sujeito a disponibilidade.
²No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
 Bônus de categoria	100%	100%	100%	100%
 Bagagem despachada	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas	1ª, 2ª e 3ª bagagens gratuitas
 Marcação de assento (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita
 Assento GOL+ Conforto (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuito ¹	Gratuito ¹	Gratuito ¹	Gratuito ¹
 Antecipação de voo ¹ (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo localizador)	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
 Alteração/Cancelamento ²	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	✓	✓	✓
 No show (não comparecimento) ²	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹Sujeito a disponibilidade.
²No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

+

Ouvir

Blog Todos a Bordo

Seguir







1 ano após cobrança de mala, passagem sobe 6% em vez de cair como prometido

Todos a Bordo
01/06/2018 04h00



Cobrança começou a valer no dia 1º de junho (Foto: Lucas Lima/UOL)

Por Vinícius Casagrande

Depois de um ano do início da cobrança de despacho de bagagens em voos, em vez de as passagens caírem como prometido, elas tiveram um aumento real médio de 6% (já descontada a inflação).

<https://todosabordo.blogosfera.uol.com.br/2018/06/01/1-ano-da-cobranca-de-bagagem-preco-passagem/>



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGyDH.

Além disso, a taxa para o transporte de uma mala de até 23 kg já subiu 67%. A data de um ano conta a partir da cobrança feita pela Azul, a primeira empresa aérea a adotar o procedimento em 1º de junho de 2017.

Quando começaram a cobrar pelo transporte de bagagem em voos, todas as companhias aéreas cobravam R\$ 30 para o despacho de uma mala de até 23 kg caso o pagamento pelo serviço fosse feito com antecedência.

ibém:

o tamanho que sua mala de mão deve ter para viajar em qualquer aérea?

muda código de voos de JJ para LA. O que isso significa?

- Índice de mala perdida cai 71% em 10 anos no mundo; prejuízo é de US\$ 2 bi
- Uber quer voos mais baratos que viagens de carro, mas há muitos desafios

Depois de um ano, o valor da taxa já chega a R\$ 50 na Azul, um aumento de 67%. No caso da Latam e da Avianca, a taxa subiu para R\$ 40, um aumento de 33%. A Gol é a única que ainda continua cobrando o valor original de R\$ 30.

A inflação no mesmo período (de junho a abril, último dado disponível) foi de 2,45%. Se fosse reajustado pelo IPCA, o valor atual para o despacho de bagagem deveria ser de R\$ 30,73.

Preço médio de passagem subiu de R\$ 333,35 para R\$ 354,02

Dados da Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) apontam que, em junho do ano passado, o preço médio das tarifas aéreas em voos domésticos no Brasil equivalia a R\$ 333,35 (o valor já está reajustado com a inflação do período). Em fevereiro deste ano (último dado disponível), o preço médio das passagens subiu para R\$ 354,02, um aumento real de 6%.

Para utilizar o mesmo mês na comparação, em fevereiro do ano passado o preço médio equivalia a R\$ 330,81. Isso dá um aumento real médio de 7% (já descontada a inflação).

Anac e Abear dizem que avaliação é prematura

A Anac afirmou que ainda não há um relatório específico sobre o tema e que qualquer avaliação até o momento ainda é prematura. Na própria resolução que alterou as regras, a agência estipulou um prazo de cinco anos para uma análise completa dos efeitos das mudanças. "Entretanto, a agência vem acompanhando e construindo mecanismos para aferir os impactos da resolução como um todo, no dia a dia do passageiro e do setor", afirma, em nota.

A Abear (Associação Brasileira de Empresas Aéreas) afirma que as novas regras permitiram criar uma nova classe tarifária, "com valores menores do que as demais existentes até então", que é responsável por dois terços dos bilhetes vendidos.

"É prematuro medir, neste pouco tempo, o impacto da nova política das companhias nos preços praticados, assim como é um equívoco metodológico relacionar somente à franquia os preços mensurados pela ANAC", afirma a Abear, em nota.

Segundo a associação, os preços das passagens são impactados pela alta do combustível e do dólar. "O querosene de aviação (QAV), que no período de um ano (dezembro de 2016 a dezembro de 2017) teve aumento de 18%, soma um terço do preço do bilhete aéreo. O dólar acumula alta de 8,5% só nos últimos seis meses, o que impacta diretamente os custos dolarizados do setor aéreo, como o leasing", afirma.

Resolução da Anac liberou a cobrança

A cobrança de bagagem foi permitida após a Anac alterar a resolução que trata dos direitos e deveres dos passageiros de avião. Até então, as companhias aéreas eram obrigadas a transportar uma mala de até 23 kg sem cobranças adicionais. A medida foi contestada judicialmente e a cobrança chegou a ser proibida por uma liminar. A Anac recorreu e a cobrança foi liberada.



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 . Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGey/DH.

Na mesma resolução que permitiu a cobrança pelo despacho de bagagem, a Anac aumentou o limite de peso para bagagem de mão de 5 kg para 10 kg.

Veja as regras das companhias aéreas para despacho de bagagem em voos nacionais

▲

de até 23 kg:

- para compra antecipada pelo site, aplicativo ou atendimento telefônico
- para pagamento no balcão do aeroporto

2ª mala de até 23 kg:

- R\$ 80 para compra antecipada pelo site, aplicativo ou atendimento telefônico
- R\$ 100 para pagamento no balcão do aeroporto

3ª mala de até 23 kg:

- R\$ 110 para compra antecipada pelo site, aplicativo ou atendimento telefônico
- R\$ 130 para pagamento no balcão do aeroporto

Excesso de bagagem

- Caso ultrapasse a cota de 23 kg, serão cobrados R\$ 130 por peça no aeroporto.

Latam

1ª mala de até 23 kg:

- R\$ 40 para compra até três horas antes do voo
- R\$ 80 para pagamento com menos de três horas para o voo

2ª mala de até 23 kg:

- R\$ 60 para compra até três horas antes do voo
- R\$ 110 para pagamento com menos de três horas para o voo

3ª mala de até 23 kg:

- R\$ 80 para compra até três horas antes do voo
- R\$ 200 para pagamento com menos de três horas para o voo

Excesso de bagagem:

- Entre 23 kg e 32 kg: R\$ 80
- Entre 32 kg e 45 kg: R\$ 160

Avianca

1ª mala de até 23 kg:

- R\$ 40 para compra até seis horas antes do voo
- R\$ 80 para pagamento com menos de seis horas para o voo

2ª mala de até 23 kg:

- R\$ 60 para compra até seis horas antes do voo
- R\$ 120 para pagamento com menos de seis horas para o voo

3ª mala de até 23 kg:

- R\$ 80 para compra até seis horas antes do voo
- R\$ 120 para pagamento com menos de seis horas para o voo

Excesso de bagagem:

- Entre 23 kg e 32 kg: R\$ 80
- Entre 32 kg e 45 kg: R\$ 160

Gol

1ª mala de até 23 kg:

- R\$ 30 para compra nos canais digitais da companhia
- R\$ 60 para pagamento no balcão de check-in do aeroporto



2ª mala de até 23 kg:

- R\$ 50 para compra nos canais digitais da companhia
- R\$ 100 para pagamento no balcão de check-in do aeroporto

Da 3ª a 10ª mala de até 23 kg:

- R\$ 60 cada para compra nos canais digitais da companhia
-) cada para pagamento no balcão de check-in do aeroporto
-) de bagagem:
 - a bagagem ultrapasse 23 kg, serão cobrados R\$ 12 para voos nacionais e R\$ 15 para voos internacionais por cedente. Nenhuma peça pode ultrapassar 45 kg em voos nacionais e 32 kg em voos internacionais.

Leia também:

- Por que os aeroportos de Guarulhos e Galeão não foram afetados com a greve?
- Com novo avião, aérea quer fazer voo mais longo do mundo, de 19h, neste ano
- Acompanhamos a entrega de um avião 0 km da Embraer até a Holanda

Não é só a cobrança de bagagem: veja o que muda nos voos



Comunicar erro

Mais lidas agora



Briga de bilionários opõe reis da carne e herdeiro da celulose





Novo lote do PIS começa a ser pago e é de até R\$ 954; veja se tem direito



Wall Street cai com Arábia Saudita e Itália elevando preocupações econômicas



Receita vai dar tratamento 'VIP' para empresas que pagam impostos em dia

Ouvir SOBRE O BLOG

Todos a Bordo é o blog de aviação do UOL. Aqui você encontra notícias sobre aviões, helicópteros, viagens, passagens, companhias aéreas e curiosidades sobre a fascinante experiência de voar.

UOL Newsletters

Receba dicas para investir e fazer o seu dinheiro render.

QUERO RECEBER

Todos a Bordo

Curtir Página4,4 mil curtidas





(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (https://www.veobiz.com.br)

Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_instituico

GOLLOG (https://www.gollog.com.br)Agências (/pt/agencias)Empresas (/pt/empresas)

Buscar

Comprar
passagem

VIAJAR DE

PARA

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

Fazer
check-in

Status
de voo

(https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br)
Minhas reservas

Multas, créditos e reembolsos

Precisa de flexibilidade de datas? Quer saber quais as taxas de cancelamento? Conheça cada uma das tarifas GOL e veja qual é a melhor para sua viagem. Na tabela abaixo você pode verificar as taxas e os valores de reembolso correspondentes a cada tarifa.

NACIONAL

INTERNACIONAL

	CLASSE ECONÔMICA			
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
CUSTO PARA CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO¹	Isento	R\$ 230,00 ou 100% da tarifa	R\$ 230,00 ou 100% da tarifa	100% da tarifa
VALOR REEMBOLSÁVEL	95%	40%	Não reembolsável	Não reembolsável
CUSTO POR NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)	Isento	R\$ 300,00 ou 100% da tarifa	R\$ 300,00 ou 100% da tarifa	100% da tarifa

* Valores em dólar serão convertidos para moeda de compra, de acordo com a cotação do dólar do dia.

¹No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.

Os valores mencionados acima são válidos apenas para voos operados puramente pela GOL. Para saber os custos de voos de parceiras, [clique aqui \(/pt/informacoes/viaje-sem-duvidas/como-viajar-com-as-parceiras-da-gol\)](#).

Os custos de alteração, cancelamento e no-show são cobrados por trecho e por passageiro.

Regras anteriores

Regras de alteração de voo para passagens compradas antes de 22/02/2018. [Clique aqui \(/pt/informacoes/multa-credito-reembolso-de-passagem-antiga\)](#).

Valores para alteração de voo para passagens compradas entre 22/02/2018 até 22/08/2018.



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 . Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGyDH.



POSSO
AJUDAR?

FAZER L
OU CAD.

(/pt/informacoes-site)

Crianças (CHD) de 2 (Dois) anos a 12 (Doze) anos incompletos (CHD) têm a partir de 25% (Vinte e cinco por cento) de desconto da tarifa de adulto (ADT), com exceção da tarifa Promo, na qual as crianças não têm nenhum desconto.



(https://www.voebiz.com.br)

(https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_instituico

(https://www.gollog.com.br)

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Buscar



Entenda cada uma das possibilidades:

Crédito

Quando você cancela ou altera um voo, pode ser que fique com um crédito, ou seja, um valor aberto com a GOL. Escolhendo esta opção, você poderá usar este valor em novas compras de bilhetes, inclusive com tarifas promocionais; no complemento de diferença tarifária ou no pagamento de eventuais taxas no aeroporto.

Confirmando o crédito, você terá um prazo de 12 meses, a partir da data da compra da passagem, para utilizar este valor. Exemplo: você comprou uma passagem no dia 01/01/2016 e cancelou o voo em 01/03/2016, ficando com crédito com a GOL. Você terá até o dia 01/01/2017 para utilizar esse crédito, independente da data que tenha feito o cancelamento da reserva.

Se você não utilizou o seu cartão e deseja solicitar os créditos, ligue para a Central de Vendas GOL (0300.115.2121). Lembre-se que a compra de passagens com cartões de terceiros é permitida, mas a transferência de créditos entre contas GOL não é autorizada.

Fique atento! Se não for cadastrado no site, você não poderá ficar com crédito na GOL. Neste caso você só pode receber o valor a que tiver direito em forma de reembolso. Para mais informações, entre em contato com nosso [Atendimento Online \(/pt/atendimento/fale-conosco\)](#)

Reembolso

Quando alterar ou cancelar um voo, você também tem a opção de solicitar reembolso da passagem. Fazendo essa escolha, você receberá de volta parte do valor pago. Deste valor, podem ser descontadas algumas taxas, como: cancelamento, não comparecimento (no-show) e multa de reembolso, conforme regras tarifárias contratadas no momento da compra. Se o reembolso solicitado for de um valor vinculado a um crédito, serão aplicadas as devidas taxas correspondentes.

Fique atento: algumas tarifas têm condição de ida e volta obrigatórias, por isso não permitem reembolso após a utilização do primeiro voo.

Você terá um prazo de até 12 meses, a partir da data de compra da passagem, para solicitar reembolso. O mesmo será realizado em até 7 dias contados a partir da data de solicitação, independente da forma de pagamento que você utilizou.

Atenção: se você utilizou cartão de débito ou dinheiro para realizar a compra da sua passagem, entre em contato conosco através do telefone 0800 704 0465 e informe seus dados bancários para o recebimento do valor reembolsável.





(/pt/informacoes-site)

Se você emitiu sua passagem utilizando milhas Smiles para voar pela GOL, atenção para não perder o voo e as milhas. Para casos de no-show (não comparecimento ao embarque), elas deixaram de ser reembolsáveis desde maio de 2012. Para evitar isso, a GOL está sempre pronta para ajudar você a alterar seu voo ou cancelá-lo com antecedência.

VoeBiz (https://www.veobiz.com.br)
Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_instituico

Não comparecimento ao embarque – No show

Buscar

O não comparecimento ao check-in em tempo hábil para atendimento¹ ou ao portão de embarque² é considerado como no show. Quando isso acontece o passageiro deverá pagar uma taxa de acordo com a regra tarifária específica.

Na compra de voos nacionais de ida e volta, se o trecho de ida não for utilizado, a sua passagem de volta estará garantida, **desde que entre em contato conosco até o horário da decolagem do primeiro voo.**

Para evitar transtornos, sempre procure cancelar com antecedência as reservas que não for utilizar.

Em caso de remarcação para um novo voo, o passageiro terá que arcar com eventuais diferenças tarifárias, se houverem, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária para o novo voo desejado.

Importante:

- As tarifas aeroportuárias serão reembolsadas, não fazendo parte da base de cálculo de multas.
- Para compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação à data de embarque, o passageiro poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Demais casos, o passageiro poderá solicitar o cancelamento e crédito ou reembolso podendo ser aplicadas penalidades conforme regra tarifária.



(http://querovoar.abear.com.br/)

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais

- (http://twitter.com/voegoloficial) (http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580)
(http://instagram.com/voegoloficial) (https://www.youtube.com/user/gol) (https://br.pinterest.com/voegoloficial/)
(https://br.linkedin.com/company/gol) (http://blog.voegol.com.br/)

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens





Cartões GOL inteligentes
(/pt/informacoes-site)

Masterpass

Paypal

Débito



(https://www.veobiz.com.br)

(https://www.smiles.com.br/programa-smiles?http_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_instituico



(https://www.gollog.com.br)

Visa Checkout

GOL Linhas Aéreas S.A
CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/nº,
Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública
entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência
Back Office, Rio de Janeiro/RJ
CEP: 20021-340

fls. 44

PROCESSO (http://www.abear.com.br/FAZER-OU-CAD.)
AJUDAR?

(http://iabbrazil.net)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, clique aqui (http://www.aabc.gov.br/)

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas)
Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON.

www.procon.rj.gov.br
(http://www.procon.rj.gov.br).

Buscar

Q

Segurança

Central de Vendas GOL: 0300 115 2121

Exclusivo para informações, compra de passagens, auxílio para realizar emissão, dúvidas sobre regras na hora da viagem, alteração/remarcação de voos (24 horas).

SAC: 0800 704 0465

Para elogios, sugestões, solicitações, cancelamentos ou reclamações, entre em contato pelo telefone do SAC.

Atendimento Smiles

Smiles e Prata:
0300 115 7001 - 06h - 00h
Diamante e Ouro:
0300 115 7007 - 24h
Deficientes Auditivos:
0800 709 0466 - 24h

Vendas pela internet: serviço GRATUITO

Deficientes auditivos: 0800 709 0466
Importante: Tenha o código de reserva em mãos para agilizar seu atendimento.

Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:
Transporte aéreo nacional de passageiros: PIS/COFINS: 3,65%
Transporte aéreo nacional de cargas: PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%
Venda a bordo: PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas) Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)
Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)



- Menu
- Gazeta Online
- Nas Redes Sociais
- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Whatsapp
- Eleições 2018
- Eleições 2018
- Candidatos
- Guia do Eleitor
- Raio-X do Voto
- Apuração
- Notícias
- Notícias
- Cidades
- Polícia
- Economia
- Concursos e Empregos
- Política
- Ciência e Tecnologia
- Brasil
- Mundo
- Imóveis
- Curiosidades
- Entrevistas
- Sul
- Norte
- Opinião
- Opinião
- Artigos
- Blogs
- Colunas
- Fala Leitor
- Da Redação
- Um tema, duas visões
- Divirta-se
- Esportes
- Esportes
- Futebol
- Futebol Capixaba
- Mais Esportes
- Humor Esportivo
- Bem Estar e Saúde
- Revista.AG
- Eu Aqui
- Eu Aqui
- É o Bicho
- Sócias
- Dona Encrenca
- Desaparecidos
- Envie seu Conteúdo
- Especiais
- Especiais
- Reportagens
- Projetos
- Conteúdo Patrocinado
- CBN Vitória
- Litoral FM
- Fale Conosco
- Assine
- Clube do Assinante
- Classificações



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGey/DH.

- Menu

Busca

Nas Redes Sociais

Facebook

Twitter

LinkedIn

Whatsapp

ENTRAR
- Eleições 2018

voltar

Capa de Eleições 2018

Candidatos

Guia do Eleitor

Raio-X do Voto

Apuração

Notícias

voltar

Capa de Notícias

Cidades

Polícia

Economia

Concursos e Empregos

Política

Ciência e Tecnologia

Brasil

Mundo

Imóveis

Curiosidades

Entrevistas

Sul

Norte

Opinião

voltar

Capa de Opinião

Artigos

Blogs

Colunas

Fala Leitor

Da Redação

Um tema, duas visões

Divirta-se

Esportes

voltar

Capa de Esportes

Futebol

Futebol Capixaba

Mais Esportes

Humor Esportivo

Bem Estar e Saúde

Revista.AG

Eu Aqui

voltar

Capa de Eu Aqui

É o Bicho

Sósias

Dona Encrenca

Desaparecidos

Divirta-se

Esportes

+Mais lidas

+Mais recentes

Nublado 30°



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

Especiais
voltar
Capa de Especiais
Reportagens
Projetos
Conteúdo Patrocinado
CBN Vitória
Litoral FM
Fale Conosco
Assine
Clube do Assinante
Classificações

Manutenção da Cesan
Carlos Manato
Dia do Macarrão
Minha Casa Minha Vida
Despejo de escola
Manutenção da Cesan
noticias
Economia
está lendo
Após cobrança por bagagem, preço das
passagens aer...

Economia
Ficou só na Promessa

Após cobrança por bagagem, preço das passagens aéreas sobe no País

De acordo com índice de preços da FGV, tarifas
aumentaram 35,9% entre junho e setembro
deste ano

Compartilhar:

Publicado em 13/10/2017 às 07h49

Fonte: Estadão Conteúdo



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.



Foto: Marcelo Camargo/ Agência Brasil

Promessa de que a passagem poderia ficar mais barata não se cumpriu

Ao contrário do que se esperava quando a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) permitiu que as companhias aéreas passassem a vender passagens que não dão direito a despachar bagagem, o preço das tarifas tem subido desde que as empresas começaram a adotar a prática. Entre junho e setembro, essa alta chegou a 35,9%, segundo dados da FGV. De acordo com levantamento do IBGE, entretanto, a elevação foi mais moderada, de 16,9%.

O preço das passagens aéreas está no centro de uma discussão entre o governo federal e as companhias do setor. No fim de setembro, o Ministério da Justiça instaurou averiguação sobre um estudo da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) que apontou tendência de queda no preço das passagens nos últimos meses. Segundo o levantamento da entidade feito com base em dados preliminares, entre junho e o início de setembro, as tarifas recuaram de 7% a 30% nas rotas domésticas das companhias que adotaram a cobrança da mala despachada (Azul, Gol e Latam).

Os números da FGV e do IBGE, porém, mostram queda apenas em agosto, de 2,07% e 15,16%, respectivamente. A divergência de 13 pontos percentuais entre os índices de agosto

enfrentam para calcular o preço médio das passagens e as diferentes metodologias adotadas por cada uma – é também sobre a metodologia adotada que o Ministério da Justiça questionou a Abear.

De acordo com Fernando Gonçalves, gerente na Coordenação de Índices de Preços do IBGE, os preços de passagem aérea e telefonia estão entre os mais complicados de se analisar, pois variam muito. “São dados muito detalhados, que requerem cuidado na hora da coleta.” A divergência no acumulado de junho a setembro dos índices de passagem aérea da FGV e do IBGE chega a 19 pontos percentuais, enquanto, no mesmo período, os índices de preço geral das entidades se diferem em 0,54 ponto percentual.

Só lazer. Tanto os dados coletados pelo IBGE como os pela FGV são de passagens destinadas ao turismo de lazer, cujas tarifas costumam ser mais baratas, já que a compra é realizada com antecedência. Passagens corporativas, adquiridas próximo da data da viagem, acabam não sendo consideradas pelos índices das entidades. A FGV faz sua coleta de dados considerando o preço das passagens para uma viagem que ocorreria dentro de 30 dias, enquanto o IBGE utiliza o prazo de 60 dias.

Outra divergência importante entre as metodologias da FGV e do IBGE diz respeito à inclusão da bagagem nas tarifas analisadas. Enquanto a primeira optou por considerar tanto o preço da passagem com ou sem mala, a segunda considera sempre a inclusão da bagagem, mesmo no caso das tarifas mais baratas – nesses casos, o preço da mala é acrescido no final.



dos voos cujos preços são analisados. A FGV coleta dados em sete pontos de partida e considera os destinos mais procurados pelos turistas brasileiros de acordo com uma pesquisa da Embratur. O IBGE, por sua vez, pesquisa 13 cidades como ponto de saída e os destinos foram definidos por um levantamento feito pelo próprio instituto entre 2008 e 2009 com famílias entrevistadas.

“É por causa dessa seleção de cidades que acontece de, às vezes, uma pessoa não se identificar com a variação (dos preços). Ela possivelmente mora em uma região que a pesquisa não alcança”, diz o coordenador do Índice de Preços ao Consumidor da FGV, André Braz.

Discussão. A regra da Anac que permitiu a cobrança por bagagem atendeu a uma demanda antiga do setor aéreo, que defendia o fim da franquia da mala gratuita com o argumento de aproximar as normas brasileiras aos padrões internacionais. Hoje, apenas Venezuela, Rússia e México exigem que as companhias aéreas transportem pelo menos uma bagagem sem cobrar, segundo a própria Anac.

Antes de entrar em vigor, a medida foi questionada pelo Ministério Público Federal em São Paulo, que afirmou que o setor era pouco competitivo no País, “sem grande disputa por tarifas mais baixas”.

Procurada, a Abear informou que seu levantamento foi feito levando em conta as tarifas mais econômicas ofertadas entre junho e o início de setembro deste ano e de 2016. A entidade destacou que os dados foram apurados após as divulgações de pesquisa da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) que mostrou queda de 2,56% no primeiro semestre



que registrou recuo de 12,99% no acumulado do ano.

“Importante ressaltar, ainda, que as informações foram obtidas por meio das companhias em um período de custos estáveis durante o ano”, informou em nota.

Temas relacionados:

malas

bagagem

avião

aeroporto

passagem

VER COMENTÁRIOS

VEJA NA INTERNET



CIÊNCIA
MAIS

Erva reduz drasticamente açúcar no sangue e dores



DESAFIOMUN

15 Fotos impossíveis de serem explicadas, elas tem



HEALTHREPO

Dermatologista 1 Dica Genial Elimina Rugas E



COOLAIR

Esta invenção anuncia o fim dos condiciona

Mais lidas

Mais recentes

Para você

Recomendado por



R\$ 3,695
Mercado se acalma e dólar volta a operar em queda
Moeda americana é negociada abaixo de R\$ 3,70 há 4 horas



Atrasos
Força-tarefa no INSS para liberar benefícios
Pedidos de aposentadoria e salário-maternidade serão analisados há 8 horas



Hora da casa própria
Mais de 10 mil imóveis com prestações a partir de R\$ 199
Há unidades à venda a partir de R\$ 124 mil há 16 horas



Após três quedas seguidas, dólar sobe e fecha o dia em R\$ 3,72
Banco Central manteve os leilões tradicionais de swaps cambiais, sem efetuar vendas extraordinárias futuras da moeda
há 19 horas

- Digite o que deseja buscar...
- Digite o que deseja buscar... Pesquisar Ocultar
- Gazeta Online
- Voltar ao topo
- Notícias Cidades Polícia Economia
- Concursos e Empregos Política Ciência e Tecnologia
- Brasil Mundo Imóveis Curiosidades
- Entrevistas Sul Norte
- Opinião Artigos Blogs Colunas Fala, Leitor
- Da Redação Um tema, duas visões
- Divirta-se
- Esportes Futebol Futebol Capixaba Mais
- Esportes Humor Esportivo
- Bem Estar e Saúde
- Fale Conosco Participe
- Rede Gazeta Instituto Carlos Lindenberg
- Anuncie aqui
- Redes Sociais
- Facebook Twitter LinkedIn Whatsapp
- Eu Aqui É o Bicho Sósias Dona Encrenca
- Desaparecidos Envie seu conteúdo
- Especiais Projetos Reportagens

Revista.AG

Conteúdo Patrocinado

Eleições 2018 Candidatos Guia do Eleitor

Raio-X do Voto Apuração

©1996-2018 Gazeta Online. Todos os direitos reservados.

Privacidade e Segurança



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGey/DH.



GOL passa a cobrar por marcação antecipada de assentos mas promete passagens mais baratas

WENDELL OLIVEIRA 22 · FEVEREIRO · 2018

Clientes GOL que comprarem passagens aéreas a partir de hoje na tarifa Light ou Promo precisarão pagar pelos assentos caso queiram reservá-los antes do check-in. A cobrança será de R\$ 20 na tarifa Promo, ou de R\$ 10 na Light. A mudança faz parte das novas famílias de tarifas da GOL, que foram lançadas hoje. Outra mudança é a antecipação de voo no mesmo dia da viagem, que passa a custar R\$ 50 para quem



afirma que com a tarifa promo pretende oferecer descontos de até 30% em relação aos valores que vinham sendo cobrados.

A GOL também lançou novas tarifas de voos domésticos, a Plus, que permite marcação de assentos e antecipação de voo, mas assegura um reembolso de apenas 40% da tarifa em caso de desistência da viagem. E tem ainda a tarifa Max (que ficou no lugar da antiga tarifa Flexível), com 2 bagagens despachadas na franquia, assento Gol + conforto incluído e remarcação sem custo.

Veja as novas tarifas de voos nacionais da GOL

	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	✓	✓	R\$ 10,00 ¹	R\$ 20,00 ¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito ²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
Antecipação de voo ²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Custo de R\$ 50,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitido
Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
Alteração/Cancelamento ³	Isento	R\$ 170,00 ou 100% da tarifa	R\$ 170,00 ou 100% da tarifa	100% da tarifa
Reembolso	65%	40%	Não reembolsável	Não reembolsável
Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	-	-	-
No show (não comparecimento) ⁴	Isento	R\$ 250,00 ou 100% da tarifa	R\$ 250,00 ou 100% da tarifa	100% da tarifa

Vale lembrar que, segundo a companhia, a marcação de assento continuará permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 7 dias a 45 minutos antes do voo). Além disso, clientes Smiles Diamante continuam podendo marcar assento ou antecipar voo na mesma data com qualquer tarifa, sem restrição, como acontecia até então. Já clientes Smiles Ouro pagarão 50% do valor da taxa de marcação de assento e continuarão podendo antecipar o voo em até 6 horas, na mesma data, com qualquer tarifa. Clientes Smiles Prata terão que pagar para reservar o assento fora do check-in, mas poderão antecipar o voo em até 6 horas, na mesma data, com qualquer tarifa.

Novas tarifas voos internacionais



Nos voos internacionais, a lógica continua a mesma, com a diferença da tarifa Premium, que oferece o bloqueio do assento do meio, refeição diferenciada com vinho ou cerveja.

	PREMIUM	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	✓	✓	R\$ 10,00 ¹	R\$ 20,00 ²
GOL Premium Lounge	Gratuito	US\$ 50,00	US\$ 50,00	US\$ 50,00
Antecipação de voo ³	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Custo de R\$ 50,00. Permitida até 6 horas de voo original	Não permitida
Serviço de bordo gratuito	Welcome drink, serviço de bordo diferenciado com opções quentes e variedade de bebidas, incluindo cerveja e vinho	✓	✓	✓
Alteração/Cancelamento ⁴	Isento	US\$ 75,00 ou 100% da tarifa, considerando o que for menor	US\$ 75,00 ou 100% da tarifa, considerando o que for menor	100% da tarifa
Reembolso	95%	40%	Não reembolsável	Não reembolsável
Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	-	-	-
No show (não comparecimento) ⁵	Isento	US\$ 120,00 ou 100% da tarifa, considerando o que for menor	US\$ 120,00 ou 100% da tarifa, considerando o que for menor	100% da tarifa

Nossa dica para quem quiser economizar é fazer o check-in 7 dias antes do voo, assim que ele abrir. Mas isso, infelizmente, não garante que você encontre os melhores assentos ou poltronas juntas para quem viaja com a família. Outra sugestão é comprar a tarifa Plus, que geralmente custa R\$ 40 a mais que a Light, mas oferece o despacho de uma bagagem, a marcação de assentos, a antecipação de voo e mais milhas (3 milhas a cada R\$ 1). Para quem vai despachar bagagem é mais vantajoso comprar a Plus (em relação à Light) do que adquirir a Light e comprar a bagagem separadamente, em função dos demais benefícios citados.

Importante: quem comprou passagens da GOL até ontem, permanece com as regras antigas, que podem ser consultadas aqui – [ver regras antigas](#)

Mais informações sobre as novas regras de tarifas aqui no [site da GOL](#).

O que diz a GOL

A assessoria da GOL entrou em contato com o Melhores Destinos após a publicação da matéria e informou que o objetivo da companhia com a mudança é oferecer passagens



mais baratas. Segundo a empresa, a tarifa Promo vai trazer preços até 30% mais baixos durante promoções, em determinados voos.

Além disso, a GOL informou que passa a oferecer seu novo serviço de bordo em todos os voos, com bebidas não alcoólicas como refrigerante, suco, café e água, sem custo adicional, também a partir de hoje. Isso já existia em parte das rotas operadas pela companhia, mas agora parece que vale para todos os voos.

Será que a “novidade” também será implementada pelas outras cias nacionais? Lembrando que em 2017 a Latam afirmou que iria fazer isso, mas não chegou a implantar a cobrança pela marcação de assentos.

Agradecemos a dica do leitor Leandro Neves

AUTOR



Wendell Oliveira - *Editor - Ásia*
Viajante profissional, está no fuso horário da Tailândia procurando as passagens mais baratas — e vai te acordar de madrugada quando encontrar :)

188 Comentários

Melhores Destinos

1

Entrar ▾

Recomendar 1

Tweet

Compartilhar

Ordenar por Mais antigos ▾



Participe da discussão...

FAZER LOGIN COM

OU REGISTRE-SE NO DISQUS ?

Nome



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 . Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

- 

Lucas Paz • 8 meses atrás

E a contrapartida no preço? Vai cair?

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

Jonatas Elias ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

Não vai.

18 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

Marcelo Henrique® ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

Em sonho, talvez, mas ultimamente só tenho tidos pesadelos com o Brasil de forma geral.

13 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

Fernando Castro ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

Não espere por isso, cara.

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

marcosvalenca ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

Baixa de preços, na Terra do Nunca. O pior que ainda há gente defendendo as aéreas! Não há custo na marcação de lugares. É uma simples informação no sistema. Da mesma forma que ser vegetariano o é. Eles estão inventando um serviço. Eu avisei do oportunismo das aéreas desde da estória da bagagem, mas a fome por viagem e a inocência é tão grande, que houve consumidor que defendeu. Disse que ele estava subsidiando quem voava com 2 malas. Hoje, ele subsidia os bolsos dos acionistas das aéreas e pensa estar economizando.

20 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

RABUGENTO SFQNS ➔ marcosvalenca • 8 meses atrás

Já me chamaram de um monte de coisas por conta disso...

Será que um dia esse povo iludido vai acordar?

^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

Malcomtux ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

hahaha

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

Renato Silva ➔ Lucas Paz • 8 meses atrás

Não vai cair, recomendo todo mundo a fazer o chekin na hora, já no aeroporto, o transtorno e o custo vai ser tão grande que logo acabam com essa palhaçada.

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›
- 

mario silva ➔ Renato Silva • 8 meses atrás





concordo, é semelhante aos transtorno com despachos de malas que está ocorrendo.

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Leonardo Franco ➔ mario silva • 3 meses atrás

Acontece que tentei fazer uma compra e no site vc é obrigado a marcar o assento...e assim você vc já vai aumentando seu preço final. Gol Lixo.

^ | v • Responder • Compartilhar ›



eloise ➔ Leonardo Franco • 2 meses atrás

é só vc pular a etapa de marcar assentos, dai nao precisa pagar essa taxa... que por sinal é absurdo! daqui a pouco vão cobrar pra respirar la dentro do avião

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Lara Freitas • 8 meses atrás

Como sempre, mais decisões ridículas!

11 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



RABUGENTO SFQNS ➔ Lara Freitas • 8 meses atrás

Ridículas?

Ganância das empresas que nem querem mais registrar os funcionários (nunca quiseram) não é uma coisa ridícula para elas.

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Guilherme da Silva Manso • 8 meses atrás

Cobra mais que tá pouco #sarcasmo

Daqui há pouco vão cobrar por comprar pelo app, por comprar pelo site, por fazer check-in antes de 2h do voo etc...

13 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Jonatas Elias ➔ Guilherme da Silva Manso • 8 meses atrás

Azul mandou beijo, por enquanto só não cobra por comprar no app aquela taxa de conveniência (não disse pra quem).

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Flaviano • 8 meses atrás

Se a moda pega...

2 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Guilherme da Silva Manso ➔ Flaviano • 8 meses atrás

DUVIDO que as outras não vão seguir...

8 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



 **Jonatas Elias** ➔ Flaviano • 8 meses atrás

não precisa nem falar três vezes.

2 ^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **Raoni Fonseca Duarte** ➔ Flaviano • 8 meses atrás

É uma questão de tempo para que as demais adotem essa política - LATAM ia implementar ainda em 2017, mas recuou após fortes críticas. Possivelmente irá rever muito em breve essa questão, agora que a GOL "puxou o gatilho".

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **RABUGENTO SFQNS** ➔ Flaviano • 8 meses atrás

Já pegou!

Não precisa esperar mais.

^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **Jonatas Elias** • 8 meses atrás

Decepcionado, mas não surpresa.

4 ^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **Marcelo Henrique®** • 8 meses atrás

Eu prefiro mil vezes uma reformulação nos perfis de tarifa que um aumento unilateral do despacho de bagagem como fez a Azul. Em menos de 1 ano passou de R\$30,00 para R\$ 40,00 e agora para R\$ 50,00.

A Latam também esta ligada nisso e passou de R\$ 30,00 para R\$ 40,00.

Por enquanto, ao que me consta, apenas GOL e Avianca continuam com o valor de R\$ 30,00 no despacho de bagagem pelos canais digitais.

^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **marcosvalenca** ➔ Marcelo Henrique® • 8 meses atrás

E o que o faz pensar que a Gol também não aumentará o valor para embarque de bagagem? Ela está se comprometendo a manter os valores atuais? Não.

2 ^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **Marcelo Henrique®** ➔ marcosvalenca • 8 meses atrás

Exatamente, eu apenas disse que ela AINDA não aumentou, enquanto a Azul já fez isso 2 VEZES.

^ | v • Responder • Compartilhar ›

 **Paulo André Metchko** ➔ Marcelo Henrique® • 8 meses atrás

Alguém está percebendo as passagens aéreas baixando, depois da cobrança de bagagem?

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›





RABUGENTO SFQNS ➔ Paulo André Metchko • 8 meses atrás

Hahahahahahaha!!!

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Kel A.C. ➔ Paulo André Metchko • 8 meses atrás

Não houve redução alguma. Pior, os preços até aumentaram! #triste

2 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Camila Santana ➔ Marcelo Henrique® • 8 meses atrás

Comprei um voo da Avianca ontem e ja estava 50,00 reais a bagagem também 😊

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Marcelo Henrique® ➔ Camila Santana • 8 meses atrás

Camila, acho que sei pq vc viu esta tarifa, no caso vc comprou um bilhete num perfil que já havia 1 peça incluída no preço, e quando vc foi comprar o sistema entendeu que seria uma segunda peça, e esta sim custa R\$ 50,00, se fosse uma terceira peça, esta custaria R\$ 60,00.

Mas o valor base para 1 mala despachada continua mesmo R\$ 30,00, acabei de confirmar no site deles.

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Dani Martins • 8 meses atrás

Em breve, pagaremos taxa extra ao usar o toalete do avião.

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Paulo Oliveira ➔ Dani Martins • 8 meses atrás

Já estão estudando uma fechadura que só abre a porta do banheiro quando passar o cartão de crédito.

3 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Like a stone[r] ➔ Paulo Oliveira • 8 meses atrás

Faço questão de viajar e me cagar todo dentro do avião. Vai ser inesquecível.

17 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



mkw ➔ Like a stone[r] • 8 meses atrás

Não pense contudo que “cgar” na poltrona ficará mais barato do que passar o cartão na porta do banheiro. A exemplo da empresa de carros pretos que substitui os taxis, que cobra uma salgada multa para “incidentes” como vmitos no carro..

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›





Cesar Cardoso • 8 meses atrás

Essa tarifa MAX é a GOL dando um nome bonitinho pra Premium Economy, né? Segue o jogo. Inclusive que certamente não vai rolar aquela quedinha de preço nas tarifas mais baixas.

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Diego Vargas • 8 meses atrás

E quem viaja com criança pequena, e não consegue fazer check-in antecipado, como fica? Essas Gol é uma piada!

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Bruno Bastos ➔ Diego Vargas • 8 meses atrás

Faz o check in 7 dias antes. Quase ninguém escolhe o assento com essa antecedência toda.

^ | v • Responder • Compartilhar ›



JCG ➔ Bruno Bastos • 8 meses atrás

mas com bebês, só dá pra fazer o check in no aeroporto

^ | v • Responder • Compartilhar ›



Bruno Delai da Silva ➔ JCG • 8 meses atrás

O bebê vai no colo!

^ | v • Responder • Compartilhar ›



JCG ➔ Bruno Delai da Silva • 8 meses atrás

sim, bebês vão no colo. mas quando vc compra uma passagem, e na reserva um dos passageiros é um bebê de colo, o check in é bloqueado pela internet, só funciona no aeroporto

2 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Bruno Delai da Silva ➔ JCG • 8 meses atrás

não sei pelas demais, mas viajei a noite passada pela AZUL com meu filho de 4 meses, fiz o check in pelo celular e fomos direto pra sala de embarque. =)

1 ^ | v • Responder • Compartilhar ›



Diego Vargas ➔ Bruno Delai da Silva • 8 meses atrás

Então a Azul é diferente da Gol. porque eles



PARCEIRO



Copyright © 2008 - 2018 · Melhores Destinos





(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm-na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

pbra.br Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas)

C

Comprar
passagem

VIAJAR DE

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

(<https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br>)

Fazer check-in

Status

de voo

Minhas reservas

Informações /

Tarifas

Atenção! Se você comprou passagens antes do dia 22/02/2018, [clique aqui \(/pt/informacoes/tarifas-antiga\)](/pt/informacoes/tarifas-antiga) para consultar as regras tarifárias.

Encontre a tarifa ideal para sua viagem

As tarifas da GOL foram pensadas para cada ocasião. Escolha aquela que melhor se encaixa na sua viagem.

Confira os atributos de cada tarifa



	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Antes de viajar, faça o check-in online (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo dia do voo original)  Linhas aéreas inteligentes (/pt/informacoes-site)	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	POSSO AJUDAR? Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR) Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original
 Snack gratuito	 (https://www.voebiz.com.br)  (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)  (https://www.gollog.com.br)	Agências (/pt/agencias)	Empresas (/pt/empresas)	Buscar Q ✓
 Alteração/Cancelamento²	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	✓	✓	✓
 No show (não comparecimento)²	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹Sujeito a disponibilidade.
²No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.





POSSO
AJUDAR?

FAZER LOGIN ([HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compres2.voegol.com.br/retrievebooking.aspx?culture=pt-br))
OU CADASTRAR ([HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compres2.voegol.com.br/register2.aspx?culture=pt-br))

(/pt/informacoes-site)

Acompanhe a GOL nas redes sociais

(<http://twitter.com/voegoloficial>).

(<http://instagram.com/voegoloficial>)

(<https://br.linkedin.com/company/gol>)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

([http://www.facebook.com/pages/Gol%C3%A9rias-\(Atendimento\)-Fontes/143262022362580](http://www.facebook.com/pages/Gol%C3%A9rias-(Atendimento)-Fontes/143262022362580))

(<https://www.youtube.com/user/gol>)

[\(https://br.pinterest.com/voegoloficial/\)](https://br.pinterest.com/voegoloficial/)

(<http://blog.voegol.com.br/>)

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens

(<https://itunes.apple.com/br/app/gol-check-in-status-do-voo/id337961662?mt=8>)

(https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.edeploy.gol.checkin.activities&hl=pt_BR)

GOL. Linhas Aéreas Inteligentes.

Sua viagem	Informações	Serviços	A GOL	Atendimento
Compre sua passagem (http://compre2.voegol.com.br/search.asp?culture=pt-br)	Tabela de voos (http://www.voegol.com.br:443/tabela-de-voos.aspx)	Assento GOL+ Conforto (/pt/servicos/assento-gol-conforto)	Sobre a GOL (/pt/a-gol/sobre-a-gol)	Fale com a Gal (/pt/atendimento/fale-com-a-gal)
Consulte, altere e cancele sua reserva (https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br)	Mapa de rotas (/pt/informacoes/mapa-de-rotas)	Serviço de bordo (/pt/servicos/servico-de-bordo)	Nossa história (/pt/a-gol/nossa-historia)	Perguntas frequentes (/pt/atendimento/perguntas-frequentes)
	Tarifas (/pt/informacoes/tarifas)	Premium Economy (/pt/servicos/premium-economy)	Nossa frota (/pt/a-gol/nossa-frota)	
Faça seu check-in (https://checkininternet.voegol.com.br/home?culture=pt-br)	Alterações de voo (/pt/informacoes/multa-credito-reembolso-de-passagem)	Antecipação de voo (/pt/servicos/antecipar-voos)	Blog da GOL (http://blog.voegol.com.br/)	Mande seu e-mail (/pt/atendimento/fale-conosco)
Ofertas (/pt/sua-viagem/ofertas)	Formas de pagamento (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)	GOL Premium Lounge (/pt/servicos/gol-premium-lounge)	Patrocínios e eventos (/pt/a-gol/patrocinius-e-eventos)	Rastreador de bagagem (https://wtrweb.worldtracer.aero:443/WorldTracer.aspx?airlineCode=G3)
Ofertas da semana (/pt/sua-viagem/ofertas/ofertas-da-semana)	GOL Informa (/pt/informacoes/gol-informa)	Transporte entre aeroportos (/pt/servicos/transporte-entre-aeroportos)	Trabalhe na GOL (/pt/a-gol/trabalhe-na-gol)	Telefones (/pt/atendimento/telefones)
Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Glossário (/pt/informacoes/glossario)	Revista GOL (/pt/servicos/revista-gol)	Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)	Lojas GOL (/pt/atendimento/lojas-de-passagens-gol)
	Viaje sem dúvidas		Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)	Protocolo de atendimento (https://protocoloweb.golnaweb.com.br:443/)





Cartões GOL

Débito

entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência
Back Office, Rio de Janeiro/RJ
CEP: 20021-340

fls. 69

Masterpass

GOL
Linhas aéreas inteligentes

([/pt/informacoes-site](http://pt.informacoes-site))

Segurança

Visa Checkout

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

POSSO
AJUDAR?

FAZER LOGIN (<https://compres2.voegol.com.br/retrievebooking.aspx?culture=pt-br>)
OU CADASTRAR (<https://compres2.voegol.com.br/register.aspx?culture=pt-br>)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, clique **aqui** (<http://www.anac.gov.br/>).

Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON:

www.procon.rj.gov.br (http://www.procon.rj.gov.br).

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas)

C

Central de Vendas GOL: 0300 115 2121

SAC: 0800 704 0465

Atendimento Smiles

Vendas pela internet: serviço GRATUITO

Exclusivo para informações, compra de passagens, auxílio para realizar emissão, dúvidas sobre regras na hora da viagem, alteração/remarcação de voos (24 horas).

Para elogios, sugestões, solicitações, cancelamentos ou reclamações, entre em contato pelo telefone do SAC.

Smiles e Prata:
0300 115 7001 - 06h - 00h

Diamante e Ouro:
0300 115 7007 - 24h

Deficientes Auditivos:
0800 709 0466 - 24h

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Importante: Tenha o código de reserva em mãos para agilizar seu atendimento.

Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:

Transporte aéreo nacional de passageiros: PIS/COFINS: 3,65%

Transporte aéreo nacional de cargas: PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%

Venda a bordo: PIS/COFINS: 0% a 9.25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas) Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)
Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)

<https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/tarifas>

6/6

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34. Para conferir o original, acesse o site <https://consulataj.tjam.jus.br/pastadigital/sgc/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código 0kkGeyDh.



Número do documento: 24051314582023800010222473151

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151>

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20

Num. 10226403782 - Pág. 69



Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>) **ABR** **Agências** (/pt/agencias) **Empresas** (/pt/empresas)

Buscar

Comprar
passagem

VIAJAR DE

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

(<https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br>)

Fazer check-in

Status
de voo

Minhas reservas

Informações /

Tarifas

Atenção! Se você comprou passagens antes do dia 22/02/2018, [clique aqui \(/pt/informacoes/tarifas-antiga\)](/pt/informacoes/tarifas-antiga) para consultar as regras tarifárias.

Encontre a tarifa ideal para sua viagem

As tarifas da GOL foram pensadas para cada ocasião. Escolha aquela que melhor se encaixa na sua viagem.

Confira os atributos de cada tarifa



	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Antecipação e compra de passagens para voos GOL (cliente Smiles e acompanhantes no mesmo voo) no mesmo dia do voo original  Linhas aéreas inteligentes (/pt/informacoes-site)	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	POSSO AJUDAR? Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR) Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original
 Snack gratuito	 VoeBiz https://www.voebiz.com.br  Smiles https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_  Gol https://www.gollog.com.br	Agências (/pt/agencias)	Empresas (/pt/empresas)	Buscar  
 Alteração/Cancelamento²	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Reembolso	95% do valor em reais	40% do valor em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem				
 No show (não comparecimento)²	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹Sujeito a disponibilidade.
²No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.





Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

Acompanhe a GOL nas redes sociais

(<http://twitter.com/voegoloficial>).

(<http://instagram.com/voegoloficial>)

(<https://br.linkedin.com/company/gol>)

VoeBiz
Smiles (h

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol)

```
pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt )
```

<https://doi.org/10.1590/1981-2317v43n01a000170>

(<https://www.youtube.com/user/gol>)

[\(https://br.pinterest.com/voegoloficial/\)](https://br.pinterest.com/voegoloficial/)

(<http://blog.voegol.com.br/>)

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens

(<https://itunes.apple.com/br/app/gol-check-in-status-do-voo/id337961662?mt=8>)

(https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.edeploy.gol.checkin.activities&hl=pt_BR)

GOL. Linhas Aéreas Inteligentes.

Sua viagem	Informações	Serviços	A GOL	Atendimento
Compre sua passagem (http://compre2.voegol.com.br/search.asp?culture=pt-br)	Tabela de voos (http://www.voegol.com.br:443/tabela-de-voos/consultas.asp)	Assento GOL+ Conforto (/pt/servicos/assento-gol-conforto)	Sobre a GOL (/pt/a-gol/sobre-a-gol)	Fale com a Gal (/pt/atendimento/fale-com-a-gal)
Consulte, altere e cancele sua reserva (https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br)	Mapa de rotas (/pt/informacoes/mapa-de-rotas)	Serviço de bordo (/pt/servicos/servico-de-bordo)	Nossa história (/pt/a-gol/nossa-historia)	Perguntas frequentes (/pt/atendimento/perguntas-frequentes)
	Tarifas (/pt/informacoes/tarifas)	Premium Economy (/pt/servicos/premium-economy)	Nossa frota (/pt/a-gol/nossa-frota)	
Faça seu check-in (https://checkininternet.voegol.com.br/home?culture=pt-br)	Alterações de voo (/pt/informacoes/multa-credito-reembolso-de-passagem)	Antecipação de voo (/pt/servicos/antecipar-voos)	Blog da GOL (http://blog.voegol.com.br/)	Mande seu e-mail (/pt/atendimento/fale-conosco)
Ofertas (/pt/sua-viagem/ofertas)	Formas de pagamento (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)	GOL Premium Lounge (/pt/servicos/gol-premium-lounge)	Patrocínios e eventos (/pt/a-gol/patrocinius-e-eventos)	Rastreador de bagagem (https://wtrweb.worldtracer.aero:443/WorldTracer.aspx?airlineCode=G3)
Ofertas da semana (/pt/sua-viagem/ofertas/ofertas-da-semana)	GOL Informa (/pt/informacoes/gol-informa)	Transporte entre aeroportos (/pt/servicos/transporte-entre-aeroportos)	Trabalhe na GOL (/pt/a-gol/trabalhe-na-gol)	Telefones (/pt/atendimento/telefones)
Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Glossário (/pt/informacoes/glossario)	Revista GOL (/pt/servicos/revista-gol)	Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)	Lojas GOL (/pt/atendimento/lojas-de-passagens-gol)
	Viaje sem dúvidas		Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)	Protocolo de atendimento (https://protocoloweb.golnaweb.com.br:443/)



(/pt/informacoes-site)

Passageiros com necessidade de assistência especial

Seguro viagem
(/pt/servicos/seguro-viagem)

Conte comigo (/pt/servicos/contecomigo)
POSSO AJUDAR?

Bagagem expressa GOL
(/pt/servicos/bagagem-expressa)

Anuncie na GOL (/pt/a-gol/anuncie-na-gol)

FAZER LOGIN ([HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compres2.voegol.com.br/retrievebooking.aspx?culture=pt-br))
OU CADASTRAR ([HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compres2.voegol.com.br/register2.aspx?culture=pt-br))

VoeBiz
Smiles (h

VoeBiz (<https://www.voebrasil.br>) o aeroporto
Smiles (https://www.smiles.com.br/aeroporto-programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol)

pm na-sg site gol-ft gol_header-tp site gol-dt

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>) Agências (/pt/agencias)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>) | Agências ([/pt/agencias](https://www.gollog.com.br/pt/agencias))

Assento extra
(/pt/servicos/assento-extra)

Pet na cabine
(/pt/servicos/transporte-de-animais-no-aviao)

Alugue um carro
(/pt/servicos/aluguel-de-carros)

Reserve seu hotel
(http://hoteis.voegol.com.br/index.pt-br.html?label=gol-home-navt&selected_currency=BRL)

Voe Junto (/pt/servicos/voe-junto)

Aplicativo (/pt/servicos/novo-aplicativo-GOL)

GOL Online (/pt/servicos/gol-online)

Tarifa Garantida
(/pt/servicos/tarifa-garantida)

**Política de
privacidade
(/pt/politica-de-
privacidade)**

Segurança
(/pt/seguranca)

**Contrato de
transporte aéreo
(/pt/contrato-de-
transporte-aereo)**

Cartões Smiles (https://www.smiles.com.br/cartao-de-credito?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_bancos-ac_cartoes-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_footer_link-tp_site_gol-dt_)

Formas de pagamento
- (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)

Formas de pagamento

Crédito

GOL Linhas Aéreas

Associada:

GOL Linhas Aéreas S.A
CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/nº,
Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública,

(<http://www.abear.com.br/>)



Cartões GOL

Masterpass



Linhas aéreas inteligentes

Segurança

(/pt/informacoes-site)

Débito

Visa Checkout

VoeBiz

Smiles

GOLLOG

(https://www.voebiz.com.br)

(https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

(https://www.gollog.com.br)

POSSO AJUDAR?

entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência Back Office, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-340

FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRES.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRES.VOEGOL.COM.BR/REGISTER.ASPX?CULTURE=PT-BR)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, clique aqui (http://www.anac.gov.br/).

Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON: **www.procon.rj.gov.br** (http://www.procon.rj.gov.br).

fls. 75

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Buscar

Q

Central de Vendas GOL: 0300 115 2121	SAC: 0800 704 0465	Atendimento Smiles	Vendas pela internet: serviço GRATUITO
Exclusivo para informações, compra de passagens, auxílio para realizar emissão, dúvidas sobre regras na hora da viagem, alteração/remarcação de voos (24 horas).	Para elogios, sugestões, solicitações, cancelamentos ou reclamações, entre em contato pelo telefone do SAC.	Smiles e Prata: 0300 115 7001 - 06h - 00h Diamante e Ouro: 0300 115 7007 - 24h Deficientes Auditivos: 0800 709 0466 - 24h	Deficientes auditivos: 0800 709 0466 Importante: Tenha o código de reserva em mãos para agilizar seu atendimento.

Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:
Transporte aéreo nacional de passageiros: PIS/COFINS: 3,65%
Transporte aéreo nacional de cargas: PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%
Venda a bordo: PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)

Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)



https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/tarifas

Num. 10226403782 - Pág. 75

Número do documento: 24051314582023800010222473151
https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20

6/6

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 . Para conferir o original, acesse o site https://consulsaaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGyDH.



Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-
pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

ou PABR.br) Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas)

C

Comprar
passagem

VIAJAR DE

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

(<https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br>)

Fazer check-in

Status
de voo

Minhas reservas

Informações /

Tarifas

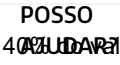
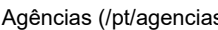
Atenção! Se você comprou passagens antes do dia 22/02/2018, [clique aqui \(/pt/informacoes/tarifas-antiga\)](/pt/informacoes/tarifas-antiga) para consultar as regras tarifárias.

Encontre a tarifa ideal para sua viagem

As tarifas da GOL foram pensadas para cada ocasião. Escolha aquela que melhor se encaixa na sua viagem.

Confira os atributos de cada tarifa



	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Reembolso	 95% do valor em reais	 40% do valor em reais	 Valor em reais não reembolsável	 Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	 https://www.voebiz.com.br	 https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_	 https://www.gollog.com.br	 Agências /pt/agencias
 No show (não comparecimento) ³	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.

¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).

²Sujeito a disponibilidade.

³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.

Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas

Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais

- <http://twitter.com/voegoloficial>
- <http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>
- <http://instagram.com/voegoloficial>
- <https://www.youtube.com/user/gol>
- <https://br.pinterest.com/voegoloficial/>



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 . Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjmg.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okkGeyDH.

(<http://blog.voegol.com.br/>)

POSSO

(<https://itunes.apple.com/br/app/gol-check-in-status-do-voo/id337961468?rank=8>)

(https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.edeploy.gol.checkin.activities&hl=pt_BR)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pt-institutoibmbrasil-educatrositegol)

```
pm na-sg site gol-ft gol header-tp site gol-dt )
```

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Buscar 

Sua viagem	Informações	Serviços	A GOL	Atendimento
Compre sua passagem (http://compre2.voegol.com.br/search.asp?http://www.voegol.com.br:443/tabela-de-precos/assentos-gol-conforto)	Tabela de voos (http://www.voegol.com.br:443/tabela-de-precos/assentos-gol-conforto)	Assento GOL+ Conforto (/pt/servicos/assentos-gol-conforto)	Sobre a GOL (/pt/a-gol/sobre-a-gol)	Fale com a Gal (/pt/atendimento/fale-com-a-gal)
Consulte, altere e cancele sua reserva (https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br)	Mapa de rotas (/pt/informacoes/mapa-de-rotas)	Serviço de bordo (/pt/servicos/servico-de-bordo)	Nossa história (/pt/a-gol/nossa-historia)	Perguntas frequentes (/pt/atendimento/perguntas-frequentes)
Faça seu check-in (https://checkininternet.voegol.com.br/home?culture=pt-br)	Tarifas (/pt/informacoes/tarifas)	Premium Economy (/pt/servicos/premium-economy)	Nossa frota (/pt/a-gol/nossa-frota)	Mande seu e-mail (/pt/atendimento/fale-conosco)
Ofertas (/pt/sua-viagem/ofertas)	Alterações de voo (/pt/informacoes/multa-credito-reembolso-de-passagem)	Antecipação de voo (/pt/servicos/antecipar-voos)	Blog da GOL (http://blog.voegol.com.br/)	Rastreador de bagagem (https://wtrweb.worldtracer.aero:443/WorldTracer.aspx?airlineCode=G3)
Ofertas da semana (/pt/sua-viagem/ofertas/ofertas-da-semana)	Formas de pagamento (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)	GOL Premium Lounge (/pt/servicos/gol-premium-lounge)	Patrocínios e eventos (/pt/a-gol/patrocínios-e-eventos)	Telefones (/pt/atendimento/telefones)
Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	GOL Informa (/pt/informacoes/gol-informa)	Transporte entre aeroportos (/pt/servicos/transporte-entre-aeroportos)	Trabalhe na GOL (/pt/a-gol/trabalhe-na-gol)	Lojas GOL (/pt/atendimento/lojas-de-passagens-gol)
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Revista GOL (/pt/servicos/revista-gol)	Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)	Protocolo de atendimento (https://protocoloweb.golnaweb.com.br:443/)
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Seguro viagem (/pt/servicos/seguero-viagem)	Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)	
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Conte comigo (/pt/servicos/conte-comigo)	Anuncie na GOL (/pt/a-gol/anuncie-na-gol)	
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Bagagem expressa GOL (/pt/servicos/bagagem-expressa)		
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Trânsito até o aeroporto (/pt/servicos/transito-ate-o-aeroporto)		
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Voe ligado (/pt/servicos/uso-de-aparelhos-eletronicos-no-voos)		
	Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	Assento extra (/pt/servicos/assento-extra)		





(/pt/informacoes-site)

VoeBiz
Smiles (h

pm_na-sg
GOLLOG

(https://www.voegedru.nl/biz.html?label=gol-home-navy&selected_currency=BRL)
https://www.smiles.com.br/programa-smiles/?utm_sou

[_site_gol-ft_gol_VoeJunto \(site-services/voe-junto\)](https://www.gol.com.br/pt/agencias)
(https://www.gol.com.br)pt/Agências

GOL Online (<http://pt/servicos/gol>)

Tarifa Garantida
(/pt/servicos/tarifa-garantida)

Pet na cabine
(/pt/servicos/transporte-de-animais-no-aviao)
POSSO
Alugue **ALUGAR?**
(/pt/servicos/aluguel-de-carros)

FAZER LOGIN ([HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compre2.voegol.com.br/retrievebooking.aspx?culture=pt-br))
OU CADASTRAR ([HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compre2.voegol.com.br/register2.aspx?culture=pt-br))

**Política de
privacidade
(/pt/politica-de-
privacidade)**

Segurança
(/pt/seguranca)

**Contrato de
transporte aéreo
(/pt/contrato-de-
transporte-aereo)**

Cartões Smiles (https://www.smiles.com.br/cartao-de-credito?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_bancos-ac_cartoes-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_footer_link-tp_site_gol-dt_)

Formas de pagamento
- (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)

Formas de pagamento

Crédito

Cartões GOL

Débito

Masterpass

Paypal

Visa Checkout

Segurança

GOL Linhas Aéreas

Associada:

GOL Linhas Aéreas S.A
CNPJ/MF sob o n° 07.575.651/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/n°,
Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública,
entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência
Back Office, Rio de Janeiro/RJ
CEP: 20021-340

(<http://www.abear.com.br/>)

(<http://iabbrasil.net>)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, **clique aqui** (<http://www.anac.gov.br/>).

Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON:
www.procon.rj.gov.br (<http://www.procon.rj.gov.br>).



Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:

Transporte aéreo nacional de passageiros:	PIS/COFINS: 3,65%
Transporte aéreo nacional de cargas:	PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%
Venda a bordo:	PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas) Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)
Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)





Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

ogPABA.br) Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Q

Comprar
passagem

VIAJAR DE

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

(<https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br>)

Fazer check-in

Status
de voo

Minhas reservas

Informações /

Tarifas

Atenção! Se você comprou passagens antes do dia 22/02/2018, [clique aqui \(/pt/informacoes/tarifas-antiga\)](/pt/informacoes/tarifas-antiga) para consultar as regras tarifárias.

Encontre a tarifa ideal para sua viagem

As tarifas da GOL foram pensadas para cada ocasião. Escolha aquela que melhor se encaixa na sua viagem.

Confira os atributos de cada tarifa





(/pt/informacoes-site)

VOOS NACIONAIS POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR)

VoeBiz (https://www.voebiz.com.br) Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-

SMILES DIAMANTE

SMILES OURO

SMILES PRATA

Buscar

SMILES

MAX

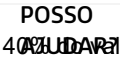
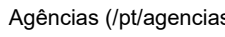
PLUS

LIGHT

PROMO

CLIENTES GOL não cadastrados no Programa Smiles	pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)	Agências (/pt/agencias)	Empresas (/pt/empresas)	
	SMILES DIAMANTE	SMILES OURO	SMILES PRATA	SMILES
	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Milhas Smiles	R\$ 1 = 4 milhas	R\$ 1 = 3 milhas	R\$ 1 = 2 milhas	R\$ 1 = 1 milha
Bônus de categoria	-	-	-	-
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento	Gratuita	Gratuita	R\$ 15,00¹	R\$ 30,00¹
Assento GOL+ Conforto	Gratuito²	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
Antecipação de voo²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original.	Custo de R\$ 75,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitida
Snack gratuito	✓	✓	✓	✓
Alteração/Cancelamento³	Isento	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 230,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável



	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Reembolso	 95% do valor em reais	 40% do valor em reais	 Valor em reais não reembolsável	 Valor em reais não reembolsável
 Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	 https://www.voebiz.com.br	 https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_	 https://www.gollog.com.br	 Agências (/pt/agencias)
 No show (não comparecimento) ³	Isento	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
²Sujeito a disponibilidade.
³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.
Os benefícios concedidos aos usuários Smiles estão condicionados à categoria do cliente no momento de uso dos mesmos, e não da aquisição da passagem.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais

- <http://twitter.com/voegoloficial>
- <http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>
- <http://instagram.com/voegoloficial>
- <https://www.youtube.com/user/gol>
- <https://br.pinterest.com/voegoloficial/>





Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

Pet na cabine
(/pt/servicos/transporte-de-animais-no-aviao)

Alugue **ALUGAR?**
(/pt/servicos/aluquel-de-carros)

Reserve seu hotel
(<http://hoteis.voegol.com.br/index.pt->

ebiz.com?label=gol-home-
navt&selected_currency=BRL)
es.com/hyotodrama/Smiles?it

Yoe Juntō (site.serveip.com/yoe-junto)

Aplicativo (/pt/services/novo-aplicativo-GOL)

GOL Online (/pt/servicos/gol-online)

Tarifa Garantida
(/pt/servicos/tarifa-garantida)

FAZER LOGIN ([HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compre2.voegol.com.br/retrievebooking.aspx?culture=pt-br))
OU CADASTRAR ([HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR](https://compre2.voegol.com.br/register2.aspx?culture=pt-br))

Empresas (/pt/empresas)

Buscar

C

**Política de
privacidade
(/pt/politica-de-
privacidade)**

Segurança
(/pt/seguranca)

Contrato de transporte aéreo (/pt/contrato-de-transporte-aereo)

Cartões Smiles (https://www.smiles.com.br/cartao-de-credito?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_bancos-ac_cartoes-pm_na-sq_site_gol-ft_gol_footer_link-tp_site_gol-dt)

Formas de pagamento
(/pt/informacoes/formas-de-pagamento)

Formas de pagamento

Crédito

Cartões GOL

Débito

Masterpass

Paypal

Visa Checkout

Segurança

GOL Linhas Aéreas

Associada:

GOL Linhas Aéreas S.A
CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/nº,
Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública,
entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência
Back Office, Rio de Janeiro/RJ
CEP: 20021-340

(<http://www.abear.com.br/>)

(<http://iabbrasil.net>)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, **clique aqui** (<http://www.anac.gov.br/>).

Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON:
www.procon.rj.gov.br (<http://www.procon.rj.gov.br>).



Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:

Transporte aéreo nacional de passageiros:	PIS/COFINS: 3,65%
Transporte aéreo nacional de cargas:	PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%
Venda a bordo:	PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas) Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)
Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)





Linhas aéreas inteligentes

(/pt/informacoes-site)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

 (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>) **PARA** Agências (/pt/agencias) Empresas (/pt/empresas)

Q

Comprar
passagem

VIAJAR DE

Manaus - MAO

São Paulo - Todos os Aero...

(<https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br>)

Fazer check-in

Status
de voo

Minhas reservas

Informações /

Tarifas

Atenção! Se você comprou passagens antes do dia 22/02/2018, [clique aqui \(/pt/informacoes/tarifas-antiga\)](/pt/informacoes/tarifas-antiga) para consultar as regras tarifárias.

Encontre a tarifa ideal para sua viagem

As tarifas da GOL foram pensadas para cada ocasião. Escolha aquela que melhor se encaixa na sua viagem.

Confira os atributos de cada tarifa



	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
 Prioridade de check-in, embarque e final de bagagem		POSSO AJUDAR?	FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR)	
 No show (não comparecimento)³	  	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	R\$ 300,00 ou 100%, considerando o que for menor, em reais	Valor em reais não reembolsável
 Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%	-
 Pontos VoeBiz*	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

*Programa de Fidelidade para pequenas e médias empresas.
¹A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
²Sujeito a disponibilidade.
³No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
Em caso de alteração /cancelamento, reembolso ou no-show de passagens compradas com Smiles & Money (milhas + dinheiro) o reembolso da parte paga em milhas será integral, respeitando o prazo de validade original das milhas.

Compartilhe

Acompanhe a GOL nas redes sociais

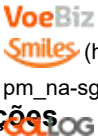
- <http://twitter.com/voegoloficial>
- <http://www.facebook.com/pages/Gol-Linhas-Aereas-Inteligentes/143262022382580>
- <http://instagram.com/voegoloficial>
- <https://www.youtube.com/user/gol>
- <https://br.pinterest.com/voegoloficial/>
- <https://br.linkedin.com/company/gol>
- <http://blog.voegol.com.br/>

Baixe o aplicativo GOL e facilite suas viagens





(/pt/informacoes-site)



(https://www.voebiz.com.br)
(https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_)
(https://www.gollog.com.br)

POSSO AJUDAR?

FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR) OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR)

GOL. Linhas Aéreas Inteligentes.

Sua viagem

Informações

Serviços

A GOL

Buscar

Atendimento

Compre sua passagem (http://compre2.voegol.com.br/search.aspx?culture=pt-br)	Tabela de voos (http://www.voegol.com.br:443/tabela-de-voos.aspx)	Assento GOL+ Conforto (/pt/servicos/assento-gol-conforto)	Sobre a GOL (/pt/a-gol/sobre-a-gol)	Fale com a Gal (/pt/atendimento/fale-com-a-gal)
Consulte, altere e cancele sua reserva (https://compre2.voegol.com.br/RetrieveBooking.aspx?culture=pt-br)	Mapa de rotas (/pt/informacoes/mapa-de-rotas)	Serviço de bordo (/pt/servicos/servico-de-bordo)	Nossa história (/pt/a-gol/nossa-historia)	Perguntas frequentes (/pt/atendimento/perguntas-frequentes)
Faça seu check-in (https://checkininternet.voegol.com.br/home?culture=pt-br)	Tarifas (/pt/informacoes/tarifas)	Premium Economy (/pt/servicos/premium-economy)	Nossa frota (/pt/a-gol/nossa-frota)	Mande seu e-mail (/pt/atendimento/fale-conosco)
Ofertas (/pt/sua-viagem/ofertas)	Alterações de voo (/pt/informacoes/multa-credito-reembolso-de-passagem)	Antecipação de voo (/pt/servicos/antecipar-voo)	Blog da GOL (http://blog.voegol.com.br/)	Rastreador de bagagem (https://wtrweb.worldtracer.aero:443/WorldTracer?airlineCode=G3)
Ofertas da semana (/pt/sua-viagem/ofertas/ofertas-da-semana)	Formas de pagamento (/pt/informacoes/formas-de-pagamento)	GOL Premium Lounge (/pt/servicos/gol-premium-lounge)	Patrocínios e eventos (/pt/a-gol/patrocinius-e-eventos)	Telefones (/pt/atendimento/telefones)
Viagem em grupo - 10 ou mais passageiros (/pt/sua-viagem/viaje-em-grupo)	GOL Informa (/pt/informacoes/gol-informa)	Transporte entre aeroportos (/pt/servicos/transporte-entre-aeroportos)	Trabalhe na GOL (/pt/a-gol/trabalhe-na-gol)	Lojas GOL (/pt/atendimento/lojas-de-passagens-gol)
	Glossário (/pt/informacoes/glossario)	Revista GOL (/pt/servicos/revista-gol)	Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)	Protocolo de atendimento (https://protocoloweb.golnaweb.com.br:443/)
	Viaje sem dúvidas	Seguro viagem (/pt/servicos/seguro-viagem)	Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)	
	Passageiros com necessidade de assistência especial	Conte comigo (/pt/servicos/conte-comigo)	Anuncie na GOL (/pt/a-gol/anuncie-na-gol)	
		Bagagem expressa GOL (/pt/servicos/bagagem-expressa)		
		Trânsito até o aeroporto (/pt/servicos/transito-ate-o-aeroporto)		
		Voe ligado (/pt/servicos/uso-de-aparelhos-eletronicos-no-voo)		
		Assento extra (/pt/servicos/assento-extra)		
		Pet na cabine (/pt/servicos/transporte-de-animais-no-aviao)		



[\(/pt/informacoes-site\)](#)



[VoeBiz \(https://www.voebiz.com.br\)](https://www.voebiz.com.br)
[Smiles \(https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol\)](https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol)
[pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt_\)](#)
[GOL Online \(/pt/servicos/gol-online\)](#)
[GOLLOG \(https://www.gollog.com.br\)](https://www.gollog.com.br) [Agências \(/pt/agencias\)](#) [Empresas \(/pt/empresas\)](#)

[Alugue um carro \(/pt/servicos/aluguel-de-carros\)](#)

[Reserve seu hotel \(http://hoteis.voegol.com.br/index.pt-br.html?label=gol-home-navt&selected_currency=BRL\)](#)

[Voe Junto \(/pt/servicos/voe-junto\)](#)

[Aplicativo \(/pt/servicos/novo-aplicativo-GOL\)](#)

[GOL Online \(/pt/servicos/gol-online\)](#)

[Tarifa Garantida \(/pt/servicos/tarifa-garantida\)](#)

[FAZER LOGIN \(HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR\)](#)
[OU CADASTRAR \(HTTPS://COMPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR\)](#)

[Política de privacidade \(/pt/politica-de-privacidade\)](#)

[Segurança \(/pt/seguranca\)](#)

[Contrato de transporte aéreo \(/pt/contrato-de-transporte-aereo\)](#)

[Cartões Smiles \(https://www.smiles.com.br/cartao-de-credito?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_bancos-ac_cartoes-pm_na-sg_site_gol-ft_gol_footer_link-tp_site_gol-dt_\)](#)

[Formas de pagamento \(/pt/informacoes/formas-de-pagamento\)](#)

Formas de pagamento

Crédito

Cartões GOL

Masterpass

Paypal

Débito

Visa Checkout

Segurança

GOL Linhas Aéreas

Associada:

GOL Linhas Aéreas S.A
CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/nº,
Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública,
entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência
Back Office, Rio de Janeiro/RJ
CEP: 20021-340

[\(http://www.abear.com.br/\)](http://www.abear.com.br/)

[\(http://iabbrasil.net\)](http://iabbrasil.net)

Para saber mais sobre as normas da aviação civil, **clique aqui (http://www.anac.gov.br/)**.

Para esclarecimentos, acesse o site do PROCON:
www.procon.rj.gov.br (http://www.procon.rj.gov.br).

Central de Vendas GOL: 0300 115 2121

SAC: 0800 704 0465

Atendimento Smiles

Vendas pela internet: serviço GRATUITO

Exclusivo para informações, compra de passagens, auxilio para emissão, dúvidas sobre regras e horários da viagem, alteração/remoção de passageiros (24 horas).



(/pt/informacoes-site)

Para elogios, sugestões, solicitações, cancelamentos ou reclamações, entre em contato pelo telefone do SAC.

es POSSO
ntre em
AJUDAR?

Smiles e Prata:

0300 115 7001 - 0611-00b
FAZER

Diamante e Ouro:

0300 115 7007 - 24h

Deficientes Auditivos:

0800 709 0466 - 24h

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Importante: Não há limite de reserva em
MPRE2.VOEGOL.COM.BR/REGISTERO2.ASPX?CULTURE=PT-BR)
mas para agilizar seu atendimento.

06h:00h

FAZER LOGIN (HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/RETRIEVEBOOKING.ASPX?CULTURE=PT-BR)
OU CADASTRAR (HTTPS://COMPRES2.VOEGOL.COM.BR/REGISTER2.ASPX?CULTURE=PT-BR)

VoeBiz (<https://www.voebiz.com.br>)

Smiles (https://www.smiles.com.br/programa-smiles?utm_source=gol&utm_medium=parceiro&utm_campaign=pd_institucional-ac_cadastrositegol-

```
pm_na-sg_site_gol-ft_gol_header-tp_site_gol-dt )
```

GOLLOG (<https://www.gollog.com.br>)

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)



Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12) a GOL informa o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre os seguintes serviços:

Transporte aéreo nacional de passageiros: PIS/COFINS: 3,65%

Transporte aéreo nacional de cargas: PIS/COFINS: 9,25% e ICMS 0% a 20%

Venda a bordo: PIS/COFINS: 0% a 9,25% e ICMS 7% a 37%

Agências (/pt/agencias)

Empresas (/pt/empresas)

Imprensa (/pt/a-gol/imprensa)

Investidores (http://ri.voegol.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)

<https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/tarifas>



Número do documento: 24051314582023800010222473151

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151>

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20

Num. 10226403782 - Pág. 93

MENU

[G1](#)

[Jornal Nacional](#)

BUSCAR

MENU

[G1](#)

[Jornal Nacional](#)

BUSCAR

Edição do dia 14/10/2017

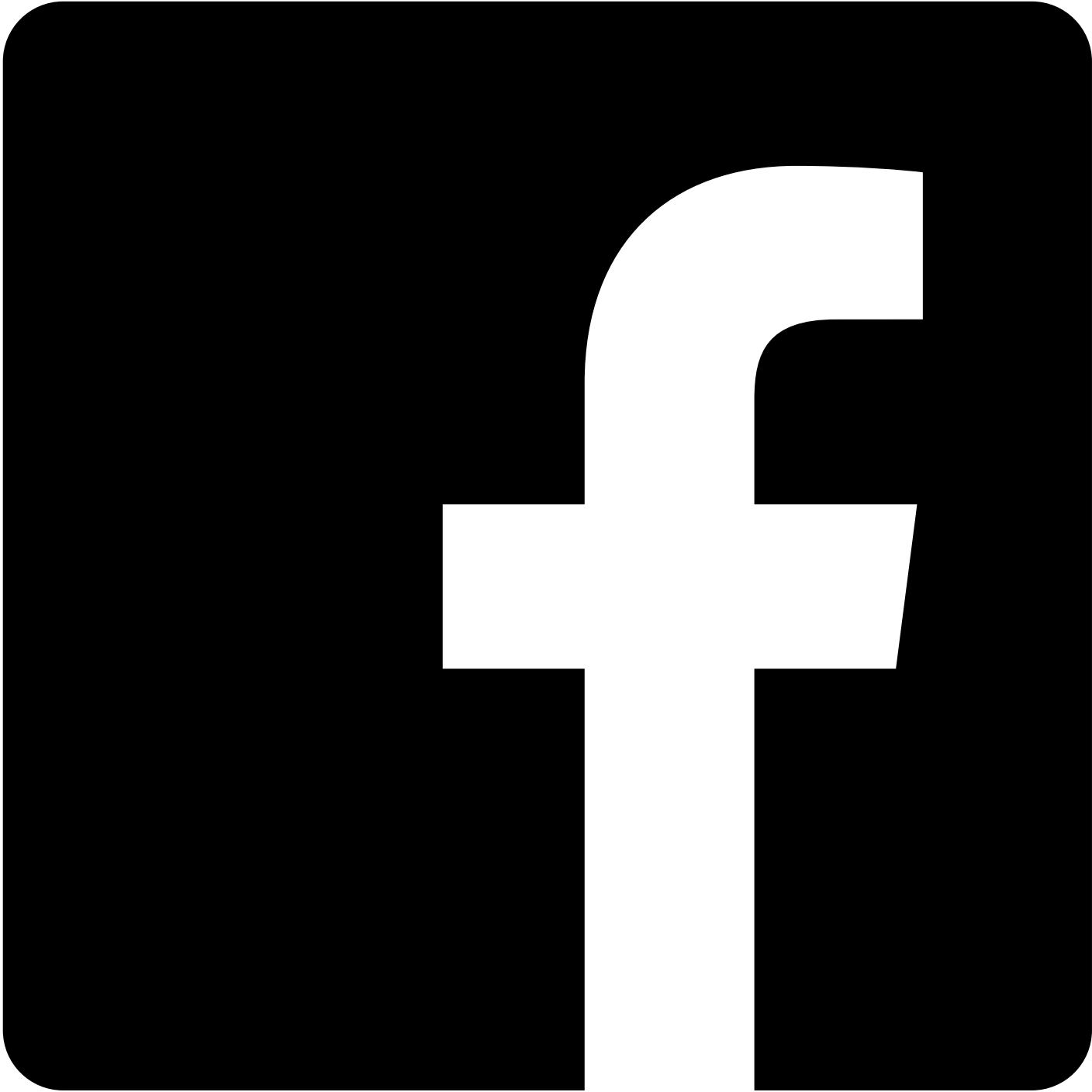
14/10/2017 21h00 - Atualizado em 14/10/2017 21h00

Apesar de promessa de queda, preço das passagens aéreas subiu

De julho a setembro, passagens ficaram 9,37% mais caras, segundo IBGE. Associação disse que haveria redução no preço com a cobrança de malas.

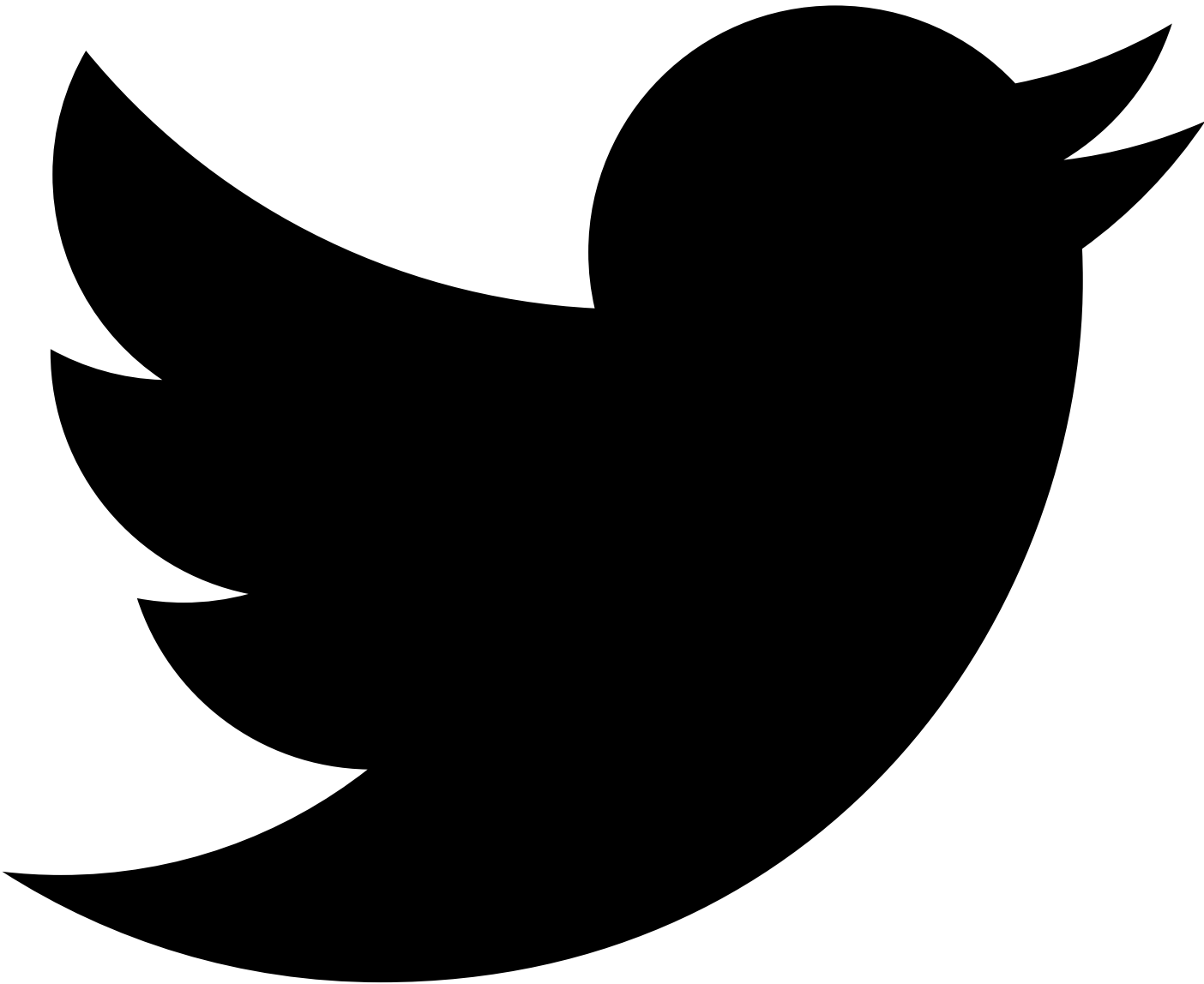


Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.



Facebook





[Twitter](#)



8 +

[Google+](#)





[Pinterest](#)

As passagens aéreas ficaram mais caras mesmo depois que as companhias passaram a cobrar para despachar a bagagem. O preço assustou quem já está planejando as férias.

<http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2017/10/apesar-de-promessa-de-queda-preco-das-passagens-aereas-subiu.html>

5/14



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

A empolgação da família para um casamento em Goiás só não é maior por causa delas: as seis malas que vão ser despachadas: “R\$ 80 cada mala. R\$ 480 só de mala”.

Em 2016, quando a cobrança das bagagens despachadas foi anunciada, a associação das empresas aéreas disse que haveria redução das tarifas.

“Em todos os países em que esse modelo foi implantado, os preços caíram”, afirmou Eduardo Sanovicz, presidente da Abear, em dezembro de 2016.

Muitos voos depois... A mudança passou a valer no mês de junho. Mas, em vez de queda dos preços, o que se viu foi aumento no valor das passagens. É o que diz o [IBGE](#), o instituto que calcula a inflação oficial do país.

De julho a setembro, as passagens ficaram, em média, 9,37% mais caras - um número bem acima da inflação.

“É injusto né”, diz uma passageira.

A Associação das Empresas Aéreas discorda. Divulgou um levantamento próprio feito em 21 rotas que indica redução de até 30% nos preços: “Mais de 60% dos passageiros estão viajando sem bagagem, pagando tarifas mais acessíveis. Talvez alguns passageiros que seguem viajando com bagagem também quisessem ver essa queda. Este processo vai demorar um pouco ainda pra se verificar de maneira definitiva”, afirma Eduardo Sanovicz.

A Secretaria Nacional do Consumidor do [Ministério da Justiça](#) estranhou os números e os critérios usados pelas empresas nesse cálculo e abriu uma investigação.

“Não é a metodologia usada pela Agência Nacional de Aviação Civil. Além da multa que pode chegar a R\$9,5 milhões, pode haver também sanção do que a gente chama de contrapropaganda”, explica Arthur Rollo, secretário Nacional do Consumidor.

Para o brasileiro que vai viajar nas férias, a preocupação com os preços continua.

“Talvez um setor que tivesse um pouco mais de informação, de transparência para o consumidor e muito mais competitivo, seria bem benéfico porque os preços conseguiriam realmente cair e cair de uma forma sustentável”, diz Juliana Inhasz, professora de economia do Insper.

A Agência Nacional de Aviação Civil disse que ainda é cedo pra fazer uma avaliação dos preços. Informou que calcula o preço médio com base em todas as passagens vendidas. E que vai divulgar o relatório das tarifas no começo do ano que vem.

tópicos:

- [IBGE](#),
- [INSPER](#),
- [Ministério da Justiça](#)

veja também



• [Lojas estão apostando em clubes de assinaturas para fidelizar os clientes](#)
08/09/2016



• [Notícias para você terminar este 31 de maio bem-informado](#)
31/05/2016

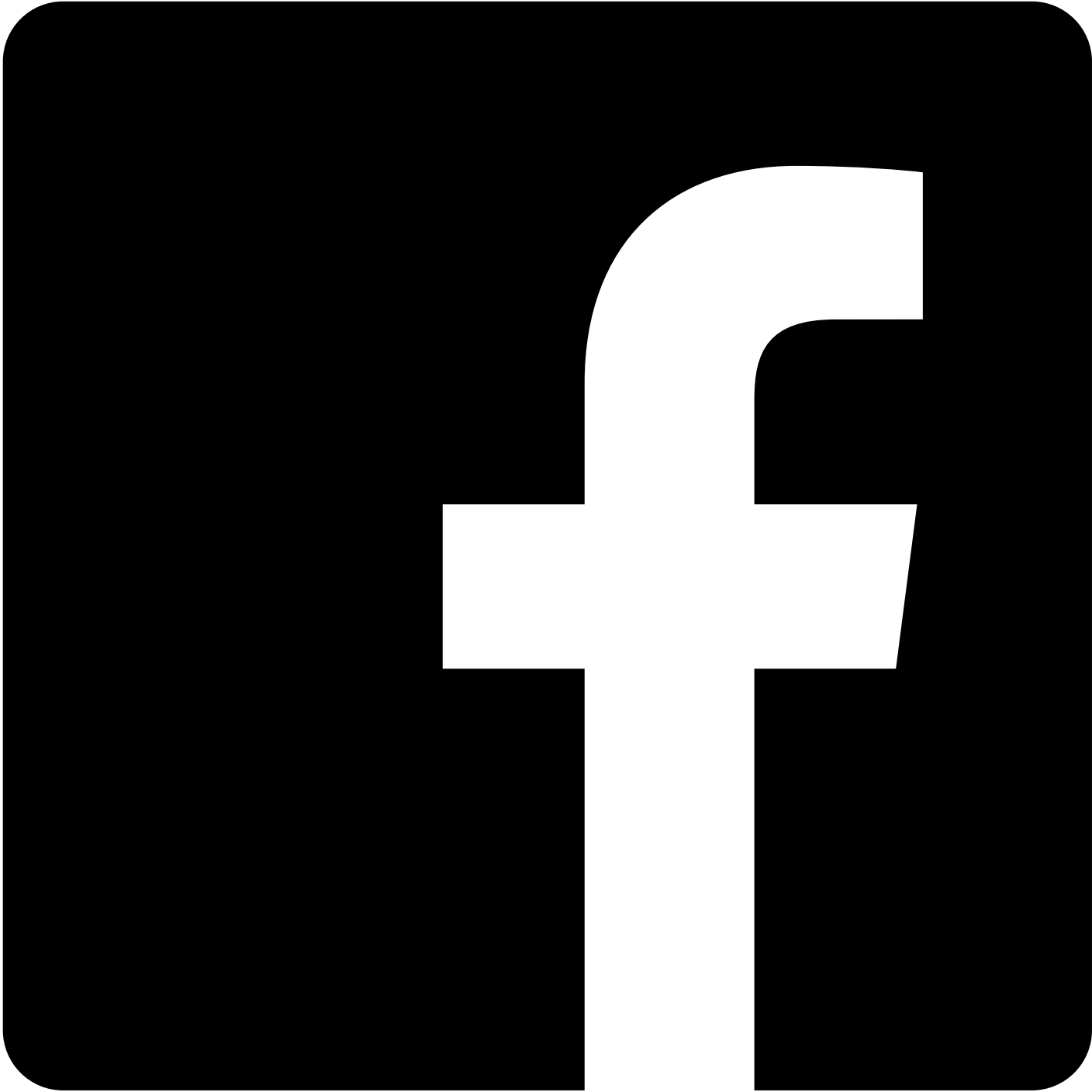


• [O que você precisa saber para começar este 1º de abril de 2016](#)
01/04/2016



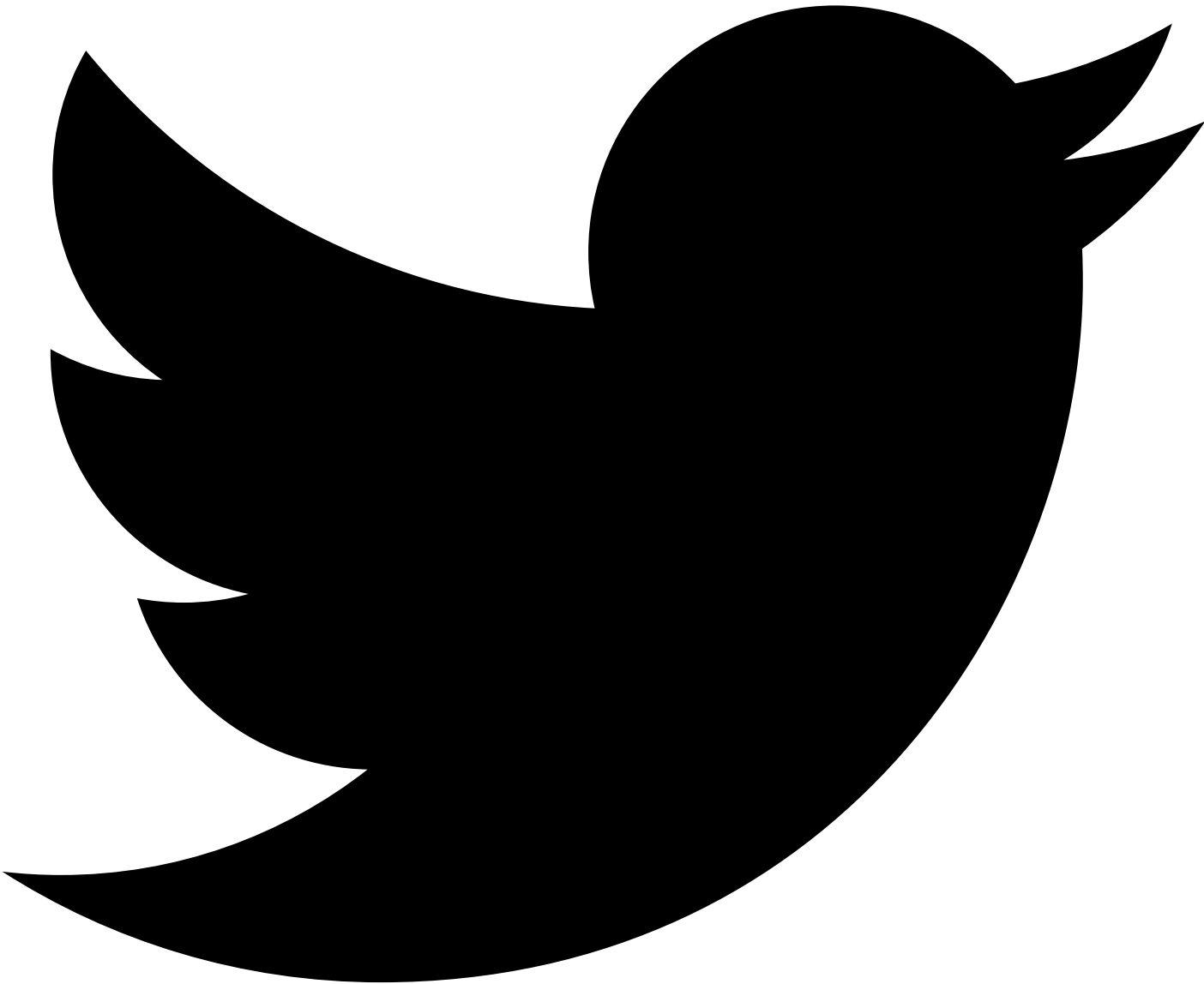
• [O que você precisa saber para começar este 3 de março de 2016](#)
03/03/2016





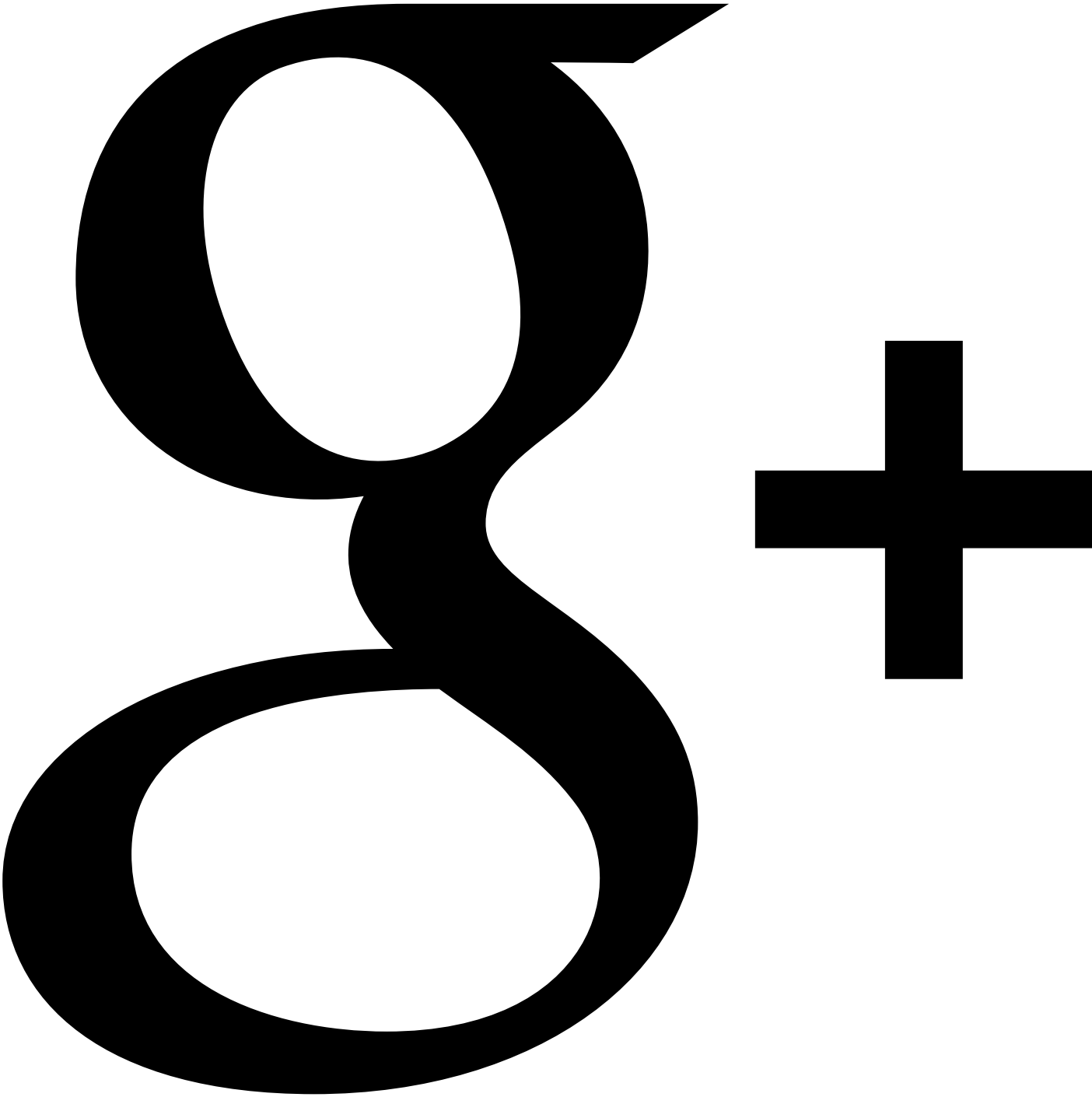
[Facebook](#)





[Twitter](#)





[Google+](#)





[Pinterest](#)

Link

54
comentários

Os comentários são de responsabilidade exclusiva de seus autores e não representam a opinião deste site. Se achar algo que viole os [termos de uso](#), denuncie. Leia as [perguntas mais frequentes](#) para saber o que é impróprio ou ilegal.

Este conteúdo não recebe mais comentários.

recentes

populares

recentes

populares

Mario Marcelo

denunciar

há um ano

Existe uma saída para o alto preço das passagens aéreas no Brasil . Trazer as estrangeiras para operarem aqui. Porem a corrupcao nao deixa ,o esquema e muito forte empresas politicos .



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

301

o

Allan

denunciar

há um ano

Perfeito! Precisamos de concorrência boa. As estrangeiras são 10 a zero nas nacionais. Quem já viajou de Delta sabe...

92



o

José Pontes

denunciar

há um ano

É mesmo? Da onde a Turkish, Gol, Copa, Emirates, etc, operam dentro dos Estados Unidos?

11



Jvstvs Veritas

denunciar

há um ano

E agora Dna Miriam Peidão, tem alguma explicação, ou recebeu em milhas?

40

Sonia Ferreira

denunciar

há um ano

É o Decon e Procon não fazem nada?Nós fomos enganados

90



Thuane Ramos

denunciar

há um ano

Mas brasileiro é trouxa mesmo, e vocês acharam MESMO que eles iam diminuir o valor da passagem, eu estou viajando sem bagagem e sinceramente não vi diferença alguma! Se você pensou que uma passagem com bagagem, que custava 600 reais, passaria a custar 400 por estar indo sem bagagem, você se enganou! A passagem que era 600 continua 600, porém com bagagem passa para 800 hahahahahahaha Só rindo mesmo!

460

o

Aline Costa

denunciar

há um ano

Era óbvio que isso ia acontecer. Não sei quem no Brasil acreditou que o preço de alguma coisa ia cair. Como você mesmo disse, só rindo mesmo.

160

Ludwig Baviera

denunciar

há um ano

kkk...só levo uma mochila,,from somewhere to anywhere

78

o

Marcelo Mastroiani

denunciar

há um ano

Idem..idem...

00



- Mike Schwelps

denunciar

há um ano

Logo nos primeiros dias tive a impressão que baixou, mas em seguida voltou ao preço de antes ou até mais caro.

4

0
- Progresso Brasil

denunciar

há um ano

A solução é simples: abrir o mercado para competidores internacionais. Isso sempre foi assim. Passagem aérea no Brasil é caríssima. Mercado fechado, empresas protegidas só resultada em menor qualidade e preço mais alto.

33

2
- Adriano Costa

denunciar

há um ano

Com certeza alguns politicos levaram vantagens financeiras na aprovacao dessa lei sobre bagagens que e imposta pelas companhias aereas.

20

0
- Flavio Rodrigues

denunciar

há um ano

Bateram panela, agora aguentem.

18

12
- Roberto Barreto

denunciar

há um ano

tudo mentira para aumentar o lucro das empresas aéreas "todas" as empresas aéreas cresceram substancialmente sem cobrar pela bagagem e com o serviço de bordo incluído.

12

0
- Wilson

denunciar

há um ano

A porcaria da ANAC só serve para favorecer as companhias aéreas, agora só vou viajar de carro.

11

0
- Alessandro Souza

denunciar

há um ano

Cadê os ta pa dos dos liberais?

6

3
- Valdeci Liberato

denunciar

há um ano

A Anac, diz que vai multar, e as operadoras, dizem que irao baixar os preços, em resumo, a multa mesmo aplicada , nao será paga, uma vez que a Anac, nao tem peito para cobrar, ou cassar o direito de operacao das operadoras, ou seja estas companhias aereas, fazem o que querem. So uma pergunta, neste critério, para que a Anac?

3

0
- Papi

denunciar

há um ano

E SÓ PARAR DE USAR....VAI DE ONIBUS QUE UMA HORA OS CARAS ABAIXAM O PREÇO E VOLTAM A LEVAR AS MALAS DE GRAÇA.....MUITO FACIL...É SO O POVO QUERER.

- 68

o

Allan

denunciar

há um ano

Como vou de ônibus de Curitiba à Fortaleza?

143

o

Assis

denunciar

há um ano

Papi infelizmernte o povo é o retrato da situação atual. Corr u p t0 e partidário da lei de ger s0n

11

11



Douglas Valentim

denunciar

há um ano

Também estou programando férias e já senti na pele os efeitos. Nunca paguei tão caro por passagens entre Rio e Fortaleza, considerando que faço essa viagem todo ano. Mais uma medida do governo que tira do povo para dar aos grandes empresários.

40

100



Mark Silva

denunciar

há um ano

Só os "técnicos" da Anac acharam que isso iria acontecer, em um país onde os empresários são os mais safados e os políticos os mais pilantras e o povo os mais trouxas, só poderia dar nisso!!

140

20



Vania Toni

denunciar

há um ano

Só idiotas e autoridades incopetentes acreditaram que iriam baixar os preços. E agora juiz????

181
- http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2017/10/apesar-de-promessa-de-queda-preco-das-passagens-aereas-subiu.html

13/14
-
- Número do documento: 24051314582023800010222473151

https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24051314582023800010222473151

Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 13/05/2024 14:58:20
- Num. 10226403782 - Pág. 10
- Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

Marcelo Alves

denunciar

há um ano

O governo nunca cria planos efetivos que beneficiam tanto as empresas qto os consumidores, qdo existe algum plano sempre para beneficiar empresas, como isenções fiscais, dilação das multas etc , junto da impunidade que reina sobre essas corporações. Ex simples é o q a Oi (telefonía) esta querendo, dubidir a multa bilhonaria em 25 anos.

70

Luciano Silva

denunciar

há um ano

Esse é o capitalismo de estado, infelizmente o consumidor fica refém desta situação, sou a favor da cobrança das malas, mas tem que baixar o preço. A tarifa dos voos SP-RJ sem bagagem é a mesma de antes de Junho quando eu paguei com 'direito' a bagagem de 23kg

171

Nerso Menezes

denunciar

há um ano

TEM QUE DEMITIR AS PESSOAS QUE APROVARAM ISSO. ESSA AGENCIA É SÓ MAIS UMA INSTITUIÇÃO DE PILANTRAS.

210

Nerso Menezes

denunciar

há um ano

TUDO MUNDO SABIA QUE ISSO ERA MAIS UMA MARACUTAIA DAS EMPRESAS AÉREAS. SE AQUI FOSSE UM PAÍS UM POUCO SÉRIO, ESSA SITUAÇÃO SERIA REVISTA E VOLTARÍAMOS A POLITICA ANTERIOR. RESTA SABER SE ALGUEM FARÁ ISSO POR QUE COM CERTEZA CORREU MUITA GRANA PARA APROVAR.

210



Napoleao Broix

denunciar

há um ano

Só mesmo uma descarada corrupção autoriza uma agência reguladora a proteger os corruptos empresários. Sou a favor que se queimem vivos todos os diretores e ex-diretores das agências reguladoras do Brasil, junto a seus familiares, que cederam a corrupção!

52

Carregar mais comentários

SHOPPING



Mouse CORSAIR Laser

A PARTIR DE R\$ 453,51



Notebook Acer Aspire E5-574G

A PARTIR DE R\$ 5.599,00



Tablet Multilaser ML Supra

A PARTIR DE R\$ 332,00



Tablet DL Hello Kitty TP256 Wi...

A PARTIR DE R\$ 259,90



Tablet Apple iPad Mini 3 4G 12...

A PARTIR DE R\$ 3.999,90

ELETRDOMÉSTICOS

ELETRÔNICOS

ESPORTE E LAZER

FOTOGRAFIA

GAMES





Filiado à:



Rua Presidente Carlos Cavalcanti, 768
Centro | CEP 80.020-270 | Curitiba - PR
Fone: 41.3090-5600 | E-mail: ugt@ugtparana.org.br

HOME | PALAVRA DO PRESIDENTE | DIRETORIA UGT-PARANÁ | JORNAL DA UGT-PARANÁ | GALERIA DE FOTOS | GALERIA DE VÍDEOS | CONTATO

Passagens aéreas aumentaram 36%, apesar das promessas da ANAC

Data: 17-10-2017 | Publicado por: UGT - Paraná

Passagens aéreas aumentaram 36%, apesar das promessas da ANAC

Agência prometeu passagem mais barata cobrando-se por malas

O aumento de 35,9% nos preços das passagens aéreas desde o início da cobrança pelas malas, constatado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), comprova um estelionato que merece investigação. Para justificar a medida, que criou mais um negócio milionário para as empresas aéreas, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) anunciou que “a tendência” seria diminuir o preço da passagem. Não era verdade, claro. A informação é da Coluna Cláudio Humberto, do **Diário do Poder**.

Há suspeitas de conluio da Anac com as empresas aéreas, para a adoção da medida. E com o aval da Câmara dos Deputados.

O Senado aprovou resolução anulando decisão da Anac para cobrar pelas malas, mas era necessário o aval da Câmara dos Deputados.

O presidente da Câmara, Rodrigo Maia, jamais colocou em votação a decisão do Senado suspendendo a resolução da Anac.

Com o mercado de aviação civil reservado a empresas “nacionais”, as passagens aéreas no Brasil estão entre as mais caras do mundo.

“Mais uma vez os objetivos de grupos políticos ligados ao sistema empresarial falaram mais alto do que os interesses do povo brasileiro. Ficou evidente que as manobras do Congresso beneficiaram as companhias aéreas, deixando os usuários do transporte sem alternativas para o envio de bagagens, tendo de pagar preços exorbitantes”, alertou Wilson Lesnau, presidente do Sindegtur (sindicato filiado à UGT e que agrega os guias de turismo do estado do Paraná). Wilson lembrou que o transporte aéreo é um dos elos da cadeia estrutural da indústria do turismo e ao romper um elo, todo o setor acaba sendo prejudicado.

Post Mario de Gomes
Em 17/10/2017
Foto: arquivo UGT

Secretário de Comunicação UGT-PARANÁ
João Riedlinger

Leia também:

- Contra a retirada de direitos, UGT-PARANÁ apoia Haddad no 2º turno
- Nova lista suja de trabalho escravo denuncia 209 empresas
- Práticas antissindicaais é tema de Audiência Pública em Pato Branco



INSTITUCIONAL

Palavra do presidente
Diretoria UGT-PARANÁ
Contato

ESTRUTURA

Sede

GALERIAS

Galeria de fotos
Galeria de vídeos

PUBLICACOES

Jornal

NOTICIAS

Notícias

Desenvolvido por VrMartins Tecnologia





Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por OTAVIO DE SOUZA GOMES, liberado nos autos em 31/10/2018 às 08:34 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código okKGeyDH.

FOLHA DE S.PAULO

★ ★ ★

Senado aprova proibição de cobrança para marcação de assento em avião

Projeto aprovado em tramitação relâmpago segue para análise da Câmara

8.ago.2018 às 17h33
Atualizado: 8.ago.2018 às 18h46

Bernardo Caram

BRASÍLIA Em movimento repentino, senadores se mobilizaram na tarde desta quarta-feira (8) e aprovaram um projeto que proíbe companhias aéreas de cobrarem pela marcação antecipada de assento (<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/07/latam-passa-a-cobrar-pela-marcacao-de-assentos.shtml>) em aeronaves. O texto segue para análise da Câmara.

Se for aprovado pelos deputados e sancionado, a marcação de assento será obrigatoriamente gratuita. O descumprimento da regra pelas companhias aéreas implicará em cobrança de multa.

O projeto, de autoria do senador Reguffe (sem partido-DF), não estava na pauta de votação do plenário desta quarta-feira e ainda dependia de análise de comissão temática do Senado.

Normalmente, para levar um projeto direto ao plenário, os líderes partidários coletam assinaturas e aprovam um pedido de tramitação em regime de urgência.

Nesse caso, bastou uma consulta informal do presidente do Senado, Eunício Oliveira (MDB-CE), aos parlamentares presentes à sessão para que o texto fosse colocado em pauta.



O tempo para emissão de parecer, discussão e aprovação do projeto foi de menos de dez minutos. A proposta foi aprovada em votação simbólica.

“Quando alguém compra uma passagem, tem que ter direito à marcação de assento, e não a companhia aérea querer ganhar mais dinheiro ainda em cima do consumidor”, afirmou o autor da proposta.

O pedido para a votação do projeto foi feito pela líder do MDB no Senado, Simone Tebet (MS).

“A Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) disse que não tem nada contra, quer inclusive ajudar o consumidor, mas disse que essa matéria não está regulamentada. Portanto, o que a ANAC disse? Que o Congresso Nacional pode regulamentar”, disse.

A Anac é responsável por estabelecer regras para o funcionamento do setor no Brasil.

Em polêmica anterior, também relacionada às tarifas de companhias aéreas, a agência reguladora aprovou em 2016 uma regra que liberou a cobrança por bagagens despachadas.

"Começou com o assento conforto, não fizemos nada; cobrança de bagagem, não fizemos nada; agora para marcar lugar. Daqui a pouco, as companhias aéreas vão querer cobrar para usar o toalete, só falta isso", disse o senador Flexa Ribeiro (PSDB-PA).

Na verdade, o Senado já aprovou um projeto que derruba a decisão da Agência e proíbe a cobrança para despachar bagagem. O texto, porém, foi para a Câmara há mais de um ano e meio e ainda não foi votado.

"Nós aprovamos aqui aquele projeto de resolução que impedia a cobrança de bagagens, e o presidente da Câmara até hoje – ele parece ser preposto de empresa aérea – não o colocou para votar", disse o autor da proposta, senador Humberto Costa (PT-PE).

A Abear (Associação Brasileira das Empresas Aéreas) disse, por meio de nota oficial, que lamenta a iniciativa que visa proibir a cobrança por marcação de

assentos em voos por entender que essa medida vai contra o livre mercado e compromete a competitividade da aviação comercial.

“A marcação de assentos em um voo comercial é desregulamentada. Ou seja, está em linha com as melhores e mais modernas práticas do mercado global de aviação. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, já havia se pronunciado publicamente sobre o tema em meados de fevereiro, quando avaliou não haver ilegalidade na cobrança.”

De acordo com o comunicado, esse serviço permite a oferta de diferentes tarifas, conforme as necessidades de cada cliente. “Quem só precisa garantir o transporte entre duas localidades paga o mínimo possível e tem à disposição um produto de entrada. Com essa liberdade em seus mercados, as companhias de baixo custo dos Estados Unidos e da Europa levam o modelo à maior extensão possível, tendo ainda a vantagem de terem custos muito menores do que os existentes no Brasil.”

A entidade cita ainda que de julho de 2017 ao mesmo mês deste ano, o querosene de aviação (QAV) acumula alta de 58% e a variação do dólar é de 19%. “Desta forma, as companhias vêm buscando alternativas para evitar repassar a alta de custos integralmente aos passageiros, como por meio de ajustes nos valores de serviços adicionais (bagagem e assento) para não impactar o bilhete básico, fato que só no 1º semestre de 2018 permitiu que 2 milhões de passageiros voltassem a voar no Brasil.”

ENDEREÇO DA PÁGINA

<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/08/senado-aprova-proibicao-de-cobranca-para-marcacao-de-assento-em-aviao.shtml>

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 17ª VARA CÍVEL E DE ACIDENTES DE TRABALHO DA COMARCA DE MANAUS/AM

Ação Civil Pública nº 0650894-13.2018.8.04.0001

GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL") e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS ("MP"), vêm, por meio da presente petição, em conjunto, informar que celebraram um Termo de Acordo para por fim a presente demanda, motivo pelo qual concordam com a **extinção da presente Ação Civil Pública**, nos termos do art. 485, VIII, do Código de Processo Civil, conforme instrumento anexo (doc.01).

Termos a que,
Pede deferimento.

Manaus/AM, 11 de abril de 2024.

DocuSigned by:
Erika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Erika de Fátima Calegarin
Especialista Jurídica
GOL LINHAS AÉREAS S.A.

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Sheyla Andrade dos Santos
Promotora de Justiça
51ª PRODECON





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

Termo de Acordo nº 001.2024/51ª PRODECON

Manaus, 11 de abril de 2024.

Pelo presente instrumento, na forma do art. 5.º, § 6.º, da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo art. 113 da Lei no. 8.078, de 11 de setembro de 1990 de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por meio do Promotor de Justiça do Consumidor que o presente subscreve, doravante denominado **COMPROMITENTE**, no interesse de Ação Civil Pública n. 0650894- 13.2018.8.04.0001 e de outro lado **GOL LINHAS AÉREAS, S.A., Praça Senador Salgado Filho, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, CEP 20021-340, Rio de Janeiro**, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**.

CONSIDERANDO – A proteção dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos dos consumidores, um dos pilares de sustentação da cidadania e, conseqüentemente, do Estado Democrático de Direito;

CONSIDERANDO – A propositura de Ação Civil Pública com intuito de reparação dano moral coletivo, em face da cobrança adicional de assentos nos voos da Compromissária;

CONSIDERANDO – As tratativas realizadas para celebração do referido acordo, de forma a pôr termo à Ação Civil Pública;

DS
SADS

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br

DS
EDFCA





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

RESOLVEM: Celebrar o presente Termo de Acordo, o qual segue com as cláusulas abaixo ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – GOL LINHAS AÉREAS, S.A, CNPJ 07.575.651/0001-59, com o objetivo de encerrar a presente demanda a COMPROMISSÁRIA, sem reconhecimento de responsabilidade ou culpa, se compromete a pagar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do presente Termo de Acordo, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sendo:

- a. R\$ 1.000,00 (hum mil reais) ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON, CNPJ 02.429.933/0001-24 (instituído pelo Decreto Estadual n.º 18.607/98 c/c Art. 13 da Lei n.º 7.347/85 (Banco Bradesco, Agência 3739, conta- corrente nº 0011512-6);
- b. R\$ 9.000,00 (nove mil reais) a uma das instituições elencadas ao final;
- c. Deverá enviar comprovante de pagamento ao e-mail 51promotoria.mao@mpam.mp.br, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a juntada do acordo nos autos da Ação Civil Pública;

Parágrafo Único. Na hipótese de descumprimento da Cláusula Primeira, o COMPROMISSÁRIA, inadimplente, fica obrigado ao pagamento/depósito de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) ao referido Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON, até o limite de 5 (cinco) dias, juntando aos autos o referido comprovante de pagamento.

CLÁUSULA SEGUNDA – O Ministério Público do Estado do Amazonas, através da 51ª Promotoria de Justiça Especializada na Defesa e Proteção do Consumidor, se compromete, após o cumprimento pela GOL LINHAS AÉREAS do determinado na Cláusula Primeira, alínea “c”, a requerer no prazo de 10 (dez) dias, com a anuência da COMPROMISSÁRIA, a extinção da Ação Civil Pública autuada sob o nº 0650894-13.2018.8.04.0001 em trâmite perante a 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho da Comarca de Manaus, Estado do Amazonas, na forma do art. 485, VIII, do Código de Processo Civil.

DS
SADS

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br

DS
EDF





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

O presente acordo tem vigência imediata após assinatura. Assim, após lido e achado conforme, vai o presente Acordo devidamente assinado pelo Requerente e Requerido.

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Sheyla Andrade dos Santos
Promotora de Justiça
51ª PRODECON
Em Substituição legal
COMPROMITENTE

DocuSigned by:
Érika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Erika de Fátima Calegarin
Especialista Jurídica
GOL LINHAS AÉREAS S/A
COMPROMISSÁRIA

Instituições indicadas pelo Ministério Público:

1. SAI o pequeno nazareno – Serviço de acolhimento para adolescentes (Rua Uiana, nº 215, Colônia Terra Nova, Manaus/AM, Cep 69015-240);
2. Casa Vhida – Associação de Apoio à Criança com HIV (Rua Pedro Álvares Cabral, 395 – Dom Pedro, Manaus – AM, Cep 69040-550);
3. GACC/AM – Grupo de Apoio à Criança com Câncer do Amazonas (Av. Domingos Jorge Velho, 14 – Dom Pedro, Manaus – AM, Cep 69042-470);
4. Lar Batista Janell Doyle – serviço de acolhimento para crianças e adolescentes (Rua Igarapé do Mauá, 1 – Mauazinho, Manaus – AM, Cep 69075-291);
5. Abrigo Moacyr Alves – serviço de acolhimento para crianças, adolescentes e adultos com deficiências físicas e neurológicas (Rua Professora Lea Alencar, 1014 - Alvorada, Manaus - AM, 69042-050);

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

- 6. Casa do Idoso São Vicente de Paulo – serviço de acolhimento para idosos (Rua Jerônimo Ribeiro, 14 - São Raimundo, Manaus/AM, Cep 69027-100);
- 7. Casa do Oleiro Manaus – Ong para ressocialização de dependentes químicos (Rua Cravo do Norte, nº 676 - Puraquequara, Manaus/AM, Cep 69009-050);
- 8. SAI Monte Salém serviço de acolhimento para crianças e adolescentes (Rua do Bosque, 38, Estrada da Vivenda Verde, Tarumã, Manaus – Amazonas);
- 9. Lar das Marias – acolhimento a mulheres em tratamento de câncer do interior do AM e de outros estados (Av. Dom Pedro I, 984 - Dom Pedro, Manaus - AM, Cep 69040-200); e
- 10. Abrigo NACER – serviço de acolhimento a crianças e adolescentes - (Rua 35, 2B - Conjunto Castelo Branco - Parque Dez de Novembro, Manaus - AM, 69055-530).

DS
SADS

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br

DS
EDFCM



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO, protocolado em 18/04/2024 às 15:22, sob o número PWEB24602941630. Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código bVmnNtN9c.

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 605B157A20C14A42BAF0641330FE0144

Status: Concluído

Assunto: Complete com a DocuSign: PETIÇÃO CONJUNTA - GOL x MPAM - extinção ACP nº 0650894-13.2018.8.04.0...

Envelope fonte:

Documentar páginas: 5

Assinaturas: 4

Certificar páginas: 5

Rubrica: 6

Assinatura guiada: Ativado

Remetente do envelope:

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Larissa Alves

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

laralves@voegol.com.br

Endereço IP: 157.167.132.180

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Larissa Alves

Local: DocuSign

15/04/2024 10:24:13

laralves@voegol.com.br

Eventos do signatário

Érika de Fátima Calegarin Martins
efcmartins@voegol.com.br
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:
Érika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 157.167.132.180

Registro de hora e data

Enviado: 15/04/2024 11:21:05
Visualizado: 15/04/2024 11:28:03
Assinado: 15/04/2024 11:28:30

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 15/04/2024 11:28:03
ID: 105fc28a-bc04-4b69-a26d-cd16f2ba486a

Sheyla Andrade dos Santos
51promotoria.mao@mpam.mp.br
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.48.98.145

Enviado: 15/04/2024 10:30:09
Reenviado: 16/04/2024 13:43:20
Visualizado: 17/04/2024 06:54:35
Assinado: 18/04/2024 06:15:45

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 15/04/2024 10:34:45
ID: c1dcc299-1632-4ae6-b62a-45868c851d96

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	15/04/2024 10:30:09
Envelope atualizado	Segurança verificada	15/04/2024 11:21:04
Entrega certificada	Segurança verificada	17/04/2024 06:54:35



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO, protocolado em 18/04/2024 às 15:22 , sob o número PWEB24602941630 . Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código bVmnNtN9c.

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	18/04/2024 06:15:45
Concluído	Segurança verificada	18/04/2024 06:15:45

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico
--

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO, protocolado em 18/04/2024 às 15:22 , sob o número PWEB24602941630 .
Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código bVmnTn9c.



ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Larissa Alves (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically



Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Larissa Alves:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: laralves@voegol.com.br

To advise Larissa Alves of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Larissa Alves

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Larissa Alves

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:



- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Larissa Alves as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Larissa Alves during the course of your relationship with Larissa Alves.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

RÉU/RÉ: LATAM AIRLINES GROUP S/A e outros (2)

DECISÃO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.



Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:



a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000. Da análise aos autos recursais, percebe-se que foi indeferida a antecipação da tutela recursal; recurso ainda não julgado.

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica,



suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE s e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança



para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE s; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE s com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por

exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

DECIDO.

Depreende-se dos autos que foram ajuizadas outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Segundo o autor afirma, no processo n.º 0808035-30.2018.8.10.0001, em 06/12/2019, foi celebrado acordo entre as partes e arquivado o processo definitivamente em 01/09/2022 e *“ainda que haja o acordo, ficando reconhecida a possibilidade de cobrança, os consumidores deveriam ser previamente informados, devendo ser realizadas campanhas de divulgação. No entanto, nada disso foi feito, deixando os consumidores desinformados quanto a decisão, bem como lesando os seus direitos.”*

Diante do arquivamento daqueles autos, conclui-se que inexistente litispendência, de fato, caracterizada quando se repete ação que está em curso (art. 337, § 3º, CPC), ou seja, pela tramitação concomitante de ações cujas partes, causa de pedir e pedido se confundem



Todavia, o autor confirma que o processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001 ainda está em regular trâmite. A princípio, pelas teses do autor, de fato, não existiria litispendência; contudo, a descrição do objeto daquela ação, realizada pelas partes, faz crer, em um primeiro momento, que há conexão entre as ações, a ensejar a sua reunião para julgamento conjunto, inclusive para evitar decisões conflitantes, eis que, a princípio, em ambos os processos discute-se situação semelhante, ainda que cada ação possua suas particularidades. Nesse sentido, destaque-se o teor do art. 55, §3º do CPC:

Art. 55. § 3º Serão reunidos para julgamento conjunto os processos que possam gerar risco de prolação de decisões conflitantes ou contraditórias caso decididos separadamente, mesmo sem conexão entre eles.

Contudo, a questão somente poderá ser melhor apreciada com a juntada integral da petição inicial apresentada naqueles autos.

Ressalte-se que a conexão constitui questão de ordem pública que pode, senão deve, ser conhecida de ofício.

Portanto, INTIME-SE a parte autora para que apresente, em 10 dias, a cópia da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Após, vista ao MP pelo prazo de 10 dias. Em seguida, conclusos.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte



Autos: 5116498-82.2023.8.13.0024

Classe: 63 - Ação Civil Coletiva

Partes:

- AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS SA
- GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.
- INSTITUTO DEFESA COLETIVA
- LATAM AIRLINES GROUP SA

Outras Manifestações

MM. Juíza,

Ciente do r. despacho.

Aguardo a juntada aos autos da inicial do processo declinado no aludido despacho.

Belo Horizonte, 22 de maio de 2024.

Simone Maria Azzi Azevedo Chinelato
Promotora de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa



simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:



a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000. Da análise aos autos recursais, percebe-se que foi indeferida a antecipação da tutela recursal; recurso ainda não julgado.

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo,



prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE s e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem



sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE s; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE s com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

Por meio da decisão de ID 10214862287, salientei o ajuizamento de outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Foi destacada a ausência de litispendência, mas a aparente conexão, sendo determinada, para análise da eventual conexão, que a autora apresentasse, em 10 dias, a cópia integral da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

A autora trouxe aos autos a inicial (ID 10226403782), acompanhada de termo de acordo firmado entre os litigantes daquele processo (ID 10226405980), que pugnaram pela extinção daquela ação cível pública.

DECIDO.

* Preliminares



a) Da competência da Justiça Estadual

As requeridas alegam a incompetência absoluta da Justiça Estadual, argumentando que a matéria discutida seria de interesse da ANAC, o que atrairia a competência da Justiça Federal.

Sem razão. A presente ação não questiona atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores. Trata-se de típica relação de consumo, cuja competência é da Justiça Estadual.

Nesse sentido, o STJ já decidiu que “nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador” (REsp 1.469.087/AC, Rel. Min. Humberto Martins, Segunda Turma, DJe 18/08/2016).

Conforme ressaltado pela ilustre representante do Ministério Público, “se o debate tem como cerne a relação de consumo, a competência é da Justiça Comum, como ocorre in casu. Entretanto, se a questão em debate envolvesse a regulamentação da ANAC, esta teria interesse no feito, o que forçosamente remeteria o processo para a Justiça Federal, para processamento e julgamento perante aquele Juízo.

Nesse sentido, portanto, vale a Súmula Vinculante n. 27, do STF: “Compete à Justiça estadual julgar causas entre o consumidor e concessionária do serviço público de telefonia, quando a ANATEL não seja litisconsorte passiva necessária, assistente nem oponente.”

Rejeito, portanto, a preliminar de incompetência da Justiça Estadual.

b) Da litispendência/coisa julgada

Depreende-se dos autos que foram ajuizadas outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a



primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

A requerida GOL alega litispendência/coisa julgada em relação às ACPs nº 0808035-30.2018.8.10.0001 (TJMA) e nº 0650894-13.2018.8.04.0001 (TJAM).

Verifica-se que em ambas as ações foi homologado acordo firmado entre as instituições autoras com as companhias aéreas, sendo extintos os mencionados processos.

Não há que se falar em litispendência, uma vez que a presente ACP possui objeto mais amplo, abrangendo outras práticas além da cobrança por marcação de assentos.

Ademais, diante da homologação de acordo e extinção daqueles autos, conclui-se que inexistente litispendência, de fato, caracterizada quando se repete ação que está em curso (art. 337, § 3º, CPC), ou seja, pela tramitação concomitante de ações cujas partes, causa de pedir e pedido se confundem.

Desnecessária, ademais, a reunião dos processos, nos termos do art. 55, §1º, que dispõe que somente serão reunidos para decisão conjunta os processos conexos não sentenciados.

Por sua vez, os efeitos da homologação dos acordos naqueles processos será analisada na sentença, inclusive para evitar decisões conflitantes, eis que, a princípio, em os três processos discutem situações semelhantes, ainda que cada ação possua suas particularidades e partes.

Portanto, rejeito a preliminar de litispendência e postergo a análise da coisa julgada/efeitos dos acordos homologados nas duas ações para a sentença.

c) Da ilegitimidade ativa



As requeridas LATAM e GOL alegam a ilegitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva, argumentando que seu estatuto seria genérico e que a entidade cobraria mensalidades de seus associados.

A preliminar não merece prosperar. O Instituto Defesa Coletiva preenche os requisitos do art. 5º, V, da Lei nº 7.347/85 e do art. 82, IV, do CDC para propositura de ação civil pública. Segundo tal dispositivo, para que as associações detenham legitimidade para a propositura de ação civil pública, faz-se necessário o preenchimento de dois requisitos: pré-constituição da associação há, pelo menos, um ano e pertinência temática.

O estatuto da autora prevê expressamente a defesa dos direitos dos consumidores, e a entidade possui mais de um ano de constituição (ID 9822836406).

Com efeito, consta do estatuto da autora que uma de suas finalidades é “*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*” e, para cumprir seus objetivos poderá “*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*”.

Portanto, pode a associação atuar como substituta processual de toda a coletividade de consumidores, e não apenas de seus associados. O STJ, inclusive, já reconheceu a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para ajuizamento de ações civis públicas (REsp 1.800.726/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa.

d) Da ilegitimidade passiva da LATAM

A requerida LATAM alega sua ilegitimidade passiva, argumentando que apenas segue a regulamentação da ANAC.

Para análise da legitimidade das partes, investigam-se os contornos com que a lide é delineada em juízo; em seguida, é examinado se os litigantes correspondem àqueles a quem cabe pretender, no mérito, o acolhimento ou rejeição do pedido inicial.



Pois bem. A inclusão do requerido no polo passivo é fundamentada na tese de que a requerida praticaria condutas específicas contrárias ao CDC.

Se a inicial trata de delinear o conflito nesses termos, advém daí a legitimidade do requerido para a demanda, a quem cabe pretender, no mérito, a improcedência do pedido.

Segundo a teoria da asserção, adotada pelo STJ, as questões relacionadas às condições da ação, como a legitimidade, são aferidas à luz do que o autor afirma na petição inicial, adstritas ao exame da possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, e não do direito provado.

Portanto, a LATAM é parte legítima para figurar no polo passivo, pois a ação questiona práticas específicas por ela adotadas em face dos consumidores. O fato de seguir regulamentação da ANAC não afasta sua eventual responsabilidade por práticas abusivas, a ser analisada no mérito.

Rejeito, assim, a preliminar de ilegitimidade passiva da LATAM.

e) Da falta de interesse de agir

As requeridas LATAM e GOL alegam falta de interesse de agir do autor, argumentando que a matéria já estaria regulamentada pela ANAC.

A preliminar não merece prosperar. O fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema não impede o questionamento judicial de práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores.

Há interesse processual na medida em que se busca provimento jurisdicional para tutelar direitos que o autor alega estarem sendo violados. A procedência ou não da pretensão autoral será analisada no mérito, ocasião em que será sopesada a tese no sentido de que a questão se encontra regulamentada pela ANAC.

Assim, rejeito a preliminar de falta de interesse de agir.



f) Da impugnação ao valor da causa

A requerida LATAM impugna o valor da causa atribuído no importe de R\$30.000.000,00, alegando ser excessivo.

Não é possível determinar o valor dos danos morais por ocasião do ajuizamento da ação; contudo, é admitida em jurisprudência sua estimativa na inicial, para alcançar-se o valor da causa.

A despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, tal valor não pode ser exorbitante. Nesse sentido:

APELAÇÃO - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - CUMULAÇÃO DE PEDIDOS - SOMA DOS VALORES - DANOS MORAIS - VALOR EXCESSIVO ATRIBUÍDO À CAUSA - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Nas ações de indenização, tendo o autor pormenorizado na inicial os valores pretendidos a título de danos morais e materiais, deve o valor da causa corresponder ao somatório de todos os pedidos. Entretanto, sendo o valor apontado a título de danos morais apenas estimativos, nos casos em que o valor se mostre exorbitante, o julgador deve acolher a impugnação a fim de adequar o valor da causa. (TJMG - Apelação Cível 1.0363.15.004900-7/001, Relator(a): Des.(a) Valeria Rodrigues, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/01/2020, publicação da súmula em 31/01/2020)

No caso, entende-se que o valor de R\$30.000.000,00 fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários.

Assim, sem qualquer repercussão sobre o oportuno julgamento de mérito, ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA para reduzi-lo para R\$300.000,00, atenta à relevância econômica da demanda e os pedidos formulados.

g) Da revogação da gratuidade de justiça



A requerida LATAM requer a revogação da gratuidade de justiça concedida ao autor. Sem razão.

Na verdade, não houve concessão de gratuidade de justiça ao autor, mas sim aplicação da isenção legal de custas prevista no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 do CDC para as ações civis públicas. Tal isenção independe da situação econômica da entidade autora.

Portanto, nada a prover quanto a tal ponto.

* Prejudicial de mérito

a) Da prescrição

A requerida AZUL alega a ocorrência de prescrição quinquenal; afirma que a cobrança por marcação de assentos teria se iniciado há mais de 5 anos.

A prejudicial de mérito não merece acolhimento.

De acordo com a teoria da Actio Nata, o prazo prescricional começa a correr a partir do momento em que o titular do direito toma conhecimento da lesão e pode exercer sua pretensão.

No caso em questão, o conhecimento do ato questionado deve ser considerado como o momento em que foi tornado público, sendo este o momento em que surgiu o direito de questioná-lo.

Conforme bem analisado pela ilustre representante do Ministério Público, “segundo consulta realizada na internet, verifica-se que a primeira ré começou a cobrar pela marcação de assentos antecipadamente a partir do dia 14/05/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/azul-cobranca-reserva-assentos.html>) e a segunda requerida iniciou a cobrança em fevereiro de 2018 (<https://g1.globo.com/economia/noticia/gol->



comeca-a-cobrar-por-assento-marcado-na-hora-da-compra-da-passagem.ghml). A terceira ré, por sua vez, iniciou a cobrança pela seleção antecipada de assentos no dia 16/08/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/latam-cobranca-reserva-assento.html>).

Assim, considerando como termo inicial prescricional a data em que o serviço passou a ser disponibilizado aos consumidores, aplicando-se o prazo decenal (STJ – RECURSO ESPECIAL: REsp 1.736.091) e considerando que a ação foi ajuizada no dia 30/05/2023 (ID 9822831614), não restou configurada a prescrição.”

Rejeito, portanto, a prejudicial de prescrição.

* Pontos controvertidos

Da detida leitura dos autos, percebe-se que a controvérsia reside na análise dos seguintes pontos:

- i) A legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos;
- ii) A adequação das práticas das rés em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais;
- iii) A legalidade da cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine;
- iv) A ocorrência de danos morais coletivos e individuais em razão das práticas questionadas.

Portanto, percebe-se que a questão não demanda dilação probatória. Basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível.

CONCLUSÃO:



1) ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA para reduzi-lo para R\$300.000,00. Retifique-se o valor no sistema PJE.

2) INTIME-SE a ilustre representante do Ministério Público para apresentar parecer final em 15 dias.

3) Em seguida, conclusos para julgamento.

INTIMEM-SE as partes. Após o trânsito em julgado, cumpra-se.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018 foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa



simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os réus persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de assento é indevida. Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das Rés já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos para o embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira ré inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Afirma que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Salienta 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 gratuita da bagagem ou o armazenamento destas debaixo das poltronas. Afirma que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:



a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000. Da análise aos autos recursais, percebe-se que foi indeferida a antecipação da tutela recursal; recurso ainda não julgado.

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, arguiu ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustentou ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustentou incompetência da Justiça Estadual e impugnou o valor atribuído à causa.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que: ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora; que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo,



prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré; que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços; que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; que a ré não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; que a requerida segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE s e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13; que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos; que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, devem os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

No mérito, requereu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese: que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança; que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança; que a forma de marcação antecipada de assentos que vem



sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico; que a cobrança para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional; que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, destaque-se que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE s; que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE s com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento e que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

Ainda em sede preliminar, sustentou ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese: que, a realidade é que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país; que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC; que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; que a ré identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas); que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, ressalta que não faz uso da prática em questão, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização; que são incabíveis os danos materiais pretendidos e que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira ré pugnou seja proferida decisão saneadora e somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294), ao passo que a autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

Por meio da decisão de ID 10214862287, salientei o ajuizamento de outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

Foi destacada a ausência de litispendência, mas a aparente conexão, sendo determinada, para análise da eventual conexão, que a autora apresentasse, em 10 dias, a cópia integral da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

A autora trouxe aos autos a inicial (ID 10226403782), acompanhada de termo de acordo firmado entre os litigantes daquele processo (ID 10226405980), que pugnaram pela extinção daquela ação cível pública.

DECIDO.

* Preliminares



a) Da competência da Justiça Estadual

As requeridas alegam a incompetência absoluta da Justiça Estadual, argumentando que a matéria discutida seria de interesse da ANAC, o que atrairia a competência da Justiça Federal.

Sem razão. A presente ação não questiona atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores. Trata-se de típica relação de consumo, cuja competência é da Justiça Estadual.

Nesse sentido, o STJ já decidiu que “nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador” (REsp 1.469.087/AC, Rel. Min. Humberto Martins, Segunda Turma, DJe 18/08/2016).

Conforme ressaltado pela ilustre representante do Ministério Público, “se o debate tem como cerne a relação de consumo, a competência é da Justiça Comum, como ocorre in casu. Entretanto, se a questão em debate envolvesse a regulamentação da ANAC, esta teria interesse no feito, o que forçosamente remeteria o processo para a Justiça Federal, para processamento e julgamento perante aquele Juízo.

Nesse sentido, portanto, vale a Súmula Vinculante n. 27, do STF: “Compete à Justiça estadual julgar causas entre o consumidor e concessionária do serviço público de telefonia, quando a ANATEL não seja litisconsorte passiva necessária, assistente nem oponente.”

Rejeito, portanto, a preliminar de incompetência da Justiça Estadual.

b) Da litispendência/coisa julgada

Depreende-se dos autos que foram ajuizadas outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a



primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

A requerida GOL alega litispendência/coisa julgada em relação às ACPs nº 0808035-30.2018.8.10.0001 (TJMA) e nº 0650894-13.2018.8.04.0001 (TJAM).

Verifica-se que em ambas as ações foi homologado acordo firmado entre as instituições autoras com as companhias aéreas, sendo extintos os mencionados processos.

Não há que se falar em litispendência, uma vez que a presente ACP possui objeto mais amplo, abrangendo outras práticas além da cobrança por marcação de assentos.

Ademais, diante da homologação de acordo e extinção daqueles autos, conclui-se que inexistente litispendência, de fato, caracterizada quando se repete ação que está em curso (art. 337, § 3º, CPC), ou seja, pela tramitação concomitante de ações cujas partes, causa de pedir e pedido se confundem.

Desnecessária, ademais, a reunião dos processos, nos termos do art. 55, §1º, que dispõe que somente serão reunidos para decisão conjunta os processos conexos não sentenciados.

Por sua vez, os efeitos da homologação dos acordos naqueles processos será analisada na sentença, inclusive para evitar decisões conflitantes, eis que, a princípio, em os três processos discutem situações semelhantes, ainda que cada ação possua suas particularidades e partes.

Portanto, rejeito a preliminar de litispendência e postergo a análise da coisa julgada/efeitos dos acordos homologados nas duas ações para a sentença.

c) Da ilegitimidade ativa



As requeridas LATAM e GOL alegam a ilegitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva, argumentando que seu estatuto seria genérico e que a entidade cobraria mensalidades de seus associados.

A preliminar não merece prosperar. O Instituto Defesa Coletiva preenche os requisitos do art. 5º, V, da Lei nº 7.347/85 e do art. 82, IV, do CDC para propositura de ação civil pública. Segundo tal dispositivo, para que as associações detenham legitimidade para a propositura de ação civil pública, faz-se necessário o preenchimento de dois requisitos: pré-constituição da associação há, pelo menos, um ano e pertinência temática.

O estatuto da autora prevê expressamente a defesa dos direitos dos consumidores, e a entidade possui mais de um ano de constituição (ID 9822836406).

Com efeito, consta do estatuto da autora que uma de suas finalidades é “*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*” e, para cumprir seus objetivos poderá “*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*”.

Portanto, pode a associação atuar como substituta processual de toda a coletividade de consumidores, e não apenas de seus associados. O STJ, inclusive, já reconheceu a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para ajuizamento de ações civis públicas (REsp 1.800.726/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa.

d) Da ilegitimidade passiva da LATAM

A requerida LATAM alega sua ilegitimidade passiva, argumentando que apenas segue a regulamentação da ANAC.

Para análise da legitimidade das partes, investigam-se os contornos com que a lide é delineada em juízo; em seguida, é examinado se os litigantes correspondem àqueles a quem cabe pretender, no mérito, o acolhimento ou rejeição do pedido inicial.



Pois bem. A inclusão do requerido no polo passivo é fundamentada na tese de que a requerida praticaria condutas específicas contrárias ao CDC.

Se a inicial trata de delinear o conflito nesses termos, advém daí a legitimidade do requerido para a demanda, a quem cabe pretender, no mérito, a improcedência do pedido.

Segundo a teoria da asserção, adotada pelo STJ, as questões relacionadas às condições da ação, como a legitimidade, são aferidas à luz do que o autor afirma na petição inicial, adstritas ao exame da possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, e não do direito provado.

Portanto, a LATAM é parte legítima para figurar no polo passivo, pois a ação questiona práticas específicas por ela adotadas em face dos consumidores. O fato de seguir regulamentação da ANAC não afasta sua eventual responsabilidade por práticas abusivas, a ser analisada no mérito.

Rejeito, assim, a preliminar de ilegitimidade passiva da LATAM.

e) Da falta de interesse de agir

As requeridas LATAM e GOL alegam falta de interesse de agir do autor, argumentando que a matéria já estaria regulamentada pela ANAC.

A preliminar não merece prosperar. O fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema não impede o questionamento judicial de práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores.

Há interesse processual na medida em que se busca provimento jurisdicional para tutelar direitos que o autor alega estarem sendo violados. A procedência ou não da pretensão autoral será analisada no mérito, ocasião em que será sopesada a tese no sentido de que a questão se encontra regulamentada pela ANAC.

Assim, rejeito a preliminar de falta de interesse de agir.



f) Da impugnação ao valor da causa

A requerida LATAM impugna o valor da causa atribuído no importe de R\$30.000.000,00, alegando ser excessivo.

Não é possível determinar o valor dos danos morais por ocasião do ajuizamento da ação; contudo, é admitida em jurisprudência sua estimativa na inicial, para alcançar-se o valor da causa.

A despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, tal valor não pode ser exorbitante. Nesse sentido:

APELAÇÃO - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - CUMULAÇÃO DE PEDIDOS - SOMA DOS VALORES - DANOS MORAIS - VALOR EXCESSIVO ATRIBUÍDO À CAUSA - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Nas ações de indenização, tendo o autor pormenorizado na inicial os valores pretendidos a título de danos morais e materiais, deve o valor da causa corresponder ao somatório de todos os pedidos. Entretanto, sendo o valor apontado a título de danos morais apenas estimativos, nos casos em que o valor se mostre exorbitante, o julgador deve acolher a impugnação a fim de adequar o valor da causa. (TJMG - Apelação Cível 1.0363.15.004900-7/001, Relator(a): Des.(a) Valeria Rodrigues, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/01/2020, publicação da súmula em 31/01/2020)

No caso, entende-se que o valor de R\$30.000.000,00 fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários.

Assim, sem qualquer repercussão sobre o oportuno julgamento de mérito, ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA para reduzi-lo para R\$300.000,00, atenta à relevância econômica da demanda e os pedidos formulados.

g) Da revogação da gratuidade de justiça



A requerida LATAM requer a revogação da gratuidade de justiça concedida ao autor. Sem razão.

Na verdade, não houve concessão de gratuidade de justiça ao autor, mas sim aplicação da isenção legal de custas prevista no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 do CDC para as ações civis públicas. Tal isenção independe da situação econômica da entidade autora.

Portanto, nada a prover quanto a tal ponto.

* Prejudicial de mérito

a) Da prescrição

A requerida AZUL alega a ocorrência de prescrição quinquenal; afirma que a cobrança por marcação de assentos teria se iniciado há mais de 5 anos.

A prejudicial de mérito não merece acolhimento.

De acordo com a teoria da Actio Nata, o prazo prescricional começa a correr a partir do momento em que o titular do direito toma conhecimento da lesão e pode exercer sua pretensão.

No caso em questão, o conhecimento do ato questionado deve ser considerado como o momento em que foi tornado público, sendo este o momento em que surgiu o direito de questioná-lo.

Conforme bem analisado pela ilustre representante do Ministério Público, “segundo consulta realizada na internet, verifica-se que a primeira ré começou a cobrar pela marcação de assentos antecipadamente a partir do dia 14/05/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/azul-cobranca-reserva-assentos.html>) e a segunda requerida iniciou a cobrança em fevereiro de 2018 (<https://g1.globo.com/economia/noticia/gol->



comeca-a-cobrar-por-assento-marcado-na-hora-da-compra-da-passagem.ghml). A terceira ré, por sua vez, iniciou a cobrança pela seleção antecipada de assentos no dia 16/08/2018 (<https://www.melhoresdestinos.com.br/latam-cobranca-reserva-assento.html>).

Assim, considerando como termo inicial prescricional a data em que o serviço passou a ser disponibilizado aos consumidores, aplicando-se o prazo decenal (STJ – RECURSO ESPECIAL: REsp 1.736.091) e considerando que a ação foi ajuizada no dia 30/05/2023 (ID 9822831614), não restou configurada a prescrição.”

Rejeito, portanto, a prejudicial de prescrição.

* Pontos controvertidos

Da detida leitura dos autos, percebe-se que a controvérsia reside na análise dos seguintes pontos:

- i) A legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos;
- ii) A adequação das práticas das rés em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais;
- iii) A legalidade da cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine;
- iv) A ocorrência de danos morais coletivos e individuais em razão das práticas questionadas.

Portanto, percebe-se que a questão não demanda dilação probatória. Basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível.

CONCLUSÃO:



1) ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA para reduzi-lo para R\$300.000,00. Retifique-se o valor no sistema PJE.

2) INTIME-SE a ilustre representante do Ministério Público para apresentar parecer final em 15 dias.

3) Em seguida, conclusos para julgamento.

INTIMEM-SE as partes. Após o trânsito em julgado, cumpra-se.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

CERTIDÃO DE RETIFICAÇÃO

CERTIFICO que procedi, nesta data, à(s) seguinte(s) retificação(ões): Valor da causa, passando a constar R\$ 300.000,00.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

MARCELLE LUCIENE PEREIRA DE ALMEIDA

Servidor(a) e Retificador(a)



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL
DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Processo n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”), já qualificada nos autos desta Ação Civil Pública, movida pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** (“IDC”), vem, por seus procuradores, com fundamento no artigo 357, §1º, e 1.022, inciso II, do Código de Processo Civil (“CPC”), **pedir esclarecimentos**, fazendo-o na forma de **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, diante da Decisão de Saneamento e Organização do Processo de Id. 10316577978 (“Decisão de Saneamento”), com base nas razões a seguir expostas.

I. SÍNTESE DA DEMANDA

- O IDC ajuizou esta Ação Civil Pública com o objetivo de obrigar que as companhias aéreas LATAM, Gol e Azul cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação nas primeiras fileiras da aeronave dos passageiros com necessidades especiais (“PNAE”), bem como que a LATAM cesse o serviço de “Embarque Premium LATAM”.
- Apresentadas Contestações (Id. 9917716105 [LATAM]; Id. 9927628000 [Azul] e Id. 9927753202 [Gol]) e Réplica (Id. 10094054419), as partes foram intimadas a especificarem as provas que pretendem produzir (Id. 10103061418).
- A LATAM, então, apresentou resposta à réplica e especificação de provas, oportunidade em que indicou os pontos incontroversos da demanda, bem como os pontos controversos que devem ser analisados pelo Juízo e requereu o saneamento do feito, com o julgamento das preliminares de defesa (Id. 10116647294).
- Em seguida, o IDC juntou aos autos provas documentais complementares (relatórios do Consumidor.gov e reclamações do site Reclame Aqui – Id. 10116671570).
- Após, foi proferido despacho determinando que o IDC apresente cópia integral do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, a fim de que fosse averiguada eventual litispendência com a

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

presente ação (Id. 10214862287). O IDC juntou aos autos a petição inicial e o acordo realizado naquele processo (Id. 10226411216), seguida da apresentação de manifestação pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais (“MPMG” - Id. 10233286930).

6. Foi, então, proferida a Decisão Saneadora, em que (i.) foram decididas as preliminares arguidas; (ii.) foram fixados os pontos controvertidos e (iii.) foi determinado o julgamento antecipado do feito, após parecer final do MPMG.

7. No entanto, a decisão incorreu em omissões e contradições, motivo pelo requer-se que sejam aclaradas as questões abaixo especificadas, até mesmo para fins de esclarecimentos do Despacho Saneados, nos termos do art. 357, §1º, do CPC.

II. NECESSÁRIOS ESCLARECIMENTOS SOBRE A DECISÃO DE SANEAMENTO

II.1. NÃO ENFRENTAMENTO DE TODOS OS ARGUMENTOS QUE LEVAM À CONCLUSÃO DE QUE O IDC NÃO POSSUI LEGITIMIDADE ATIVA

8. Em sua contestação (Id. 9917716105), a LATAM arguiu as seguintes razões pelas quais há ilegitimidade ativa do IDC para propositura da presente ação:

1º) O ESTATUTO DO IDC É DESMESURADAMENTE GENÉRICO, pois tem referência a todo tipo de interesse coletivo (“*economia popular, ordem econômica, meio ambiente, garantias e direitos fundamentais da cidadania*”) – Id. 9917716105, fls. 11 - 13;

2º) O ESTATUTO SOCIAL DO IDC PREVÊ A COBRANÇA DE MENSALIDADES DOS ASSOCIADOS, o que vai na contramão dos usos legais do instituto da ação civil pública, para além de demonstrar que o Autor é representante processual dos seus associados, pressupondo a necessidade de autorização expressa; e

3º) O IDC DEVERIA TER DEMONSTRADO QUE A CONDUTA DA LATAM (CONTA A QUAL SE INSURGIU) EFETIVAMENTE CAUSA INSATISFAÇÃO A UM NÚMERO RELEVANTE DE CONSUMIDORES, a fim de comprovar a relevância social dos interesses individuais homogêneos que busca tutelar.

9. A Decisão Saneadora, ao decidir sobre a preliminar de ilegitimidade ativa arguida, limitou-se a indicar que a defesa dos direitos dos consumidores está prevista no Estatuto do IDC e que a associação estaria constituída há mais de um ano.

10. O fato de a tutela consumerista estar prevista no Estatuto do IDC é inquestionável e não foi posto em discussão, tanto que a LATAM transcreveu esse trecho do Estatuto em sua contestação. O que se demonstrou é que a jurisprudência atual entende que a análise da legitimidade ativa para



propositura de Ação Civil Pública ultrapassa essa análise superficial, demandando a análise de pertinência temática, e envolve as seguintes condições:

11. **PRIMEIRO.** O Superior Tribunal de Justiça (“STJ”) firmou o entendimento de que a finalidade associativa não pode ser desmesuradamente genérica, de modo que a associação se coloque em uma posição de legitimada a salvaguardar qualquer interesse transindividual. Veja-se o recente acórdão proferido STJ sobre o tema:

STJ: <u>4 CATEGORIAS DE INTERESSES DISTINTOS:</u> <u>AUSÊNCIA DE PERTINÊNCIA TEMÁTICA</u>	RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ASSOCIAÇÃO. <u>FINALIDADE DE PROTEÇÃO DE QUATRO CATEGORIAS OU INTERESSES AMPLOS COMPLETAMENTE DISTINTOS - IDOSO, DEFICIENTE FÍSICO, CONSUMIDOR E MEIO AMBIENTE.</u> AUSÊNCIA DE PERTINÊNCIA TEMÁTICA E DESCARACTERIZAÇÃO DA REPRESENTATIVIDADE ADEQUADA. AMPLITUDE DESARRAZOADA NAS FINALIDADES DA ASSOCIAÇÃO RECORRIDA. ILEGITIMIDADE ATIVA RECONHECIDA. (...) 1. Não obstante a finalidade associativa possa ser, de forma razoável, genérica, <u>essa amplitude não pode ser demasiadamente abrangente a ponto de salvaguardar qualquer interesse transindividual, fazendo-se referência a tudo. Precedentes.</u> (...) 3. Na hipótese, verifica-se que a recorrida (ASBRACIDE) tem como propósito a <u>proteção dos consumidores, dos idosos, dos deficientes físicos e do meio ambiente, evidenciando, portanto, uma amplitude desarrazoada nas finalidades da referida associação, o que impõe o reconhecimento da ausência de pertinência temática e, portanto, de sua ilegitimidade ativa.</u> (...) (STJ, REsp: 2035372/MS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 21/11/2023, DJe 06/12/2023)
---	---

12. No seu voto, o ministro Relator destacou que a previsão de proteção de 4 grupos distintos (idoso, deficiente físico, consumidor e meio ambiente) afasta a exigência da representatividade adequada do grupo lesado:

“Na hipótese, verifica-se que a recorrida (ASBRACIDE) tem como propósito a proteção dos **consumidores, dos idosos, dos deficientes físicos e do meio ambiente** (e-STJ, fl. 31), evidenciando, portanto, uma **amplitude desarrazoada** nas finalidades da referida associação, o que impõe o reconhecimento da **ausência de pertinência temática** e, portanto, de sua ilegitimidade ativa.”

13. Como também mencionado pelo Ministro Relator, não se trata de entendimento isolado: há inúmeras decisões do STJ no mesmo sentido. Veja-se:

“Caso em que as **disposições estatutárias são excessivamente abrangentes**, abarcando atuação da entidade em oposição a quaisquer ações estatais contrárias à ordem constitucional e aos princípios da Administração Pública, ou, ainda, o patrocínio de iniciativas voltadas a promover ganhos de eficiência quanto às receitas e despesas públicas, **inviabilizando, por conseguinte, o reconhecimento da legitimidade ativa** para a impetração do mandamus coletivo.” (STJ, Recurso em MS nº 60.346/AP, Rel. Min. Regina Helena Costa, j. 13/06/2023)

“Ademais, o outro fundamento autônomo adotado pela Corte de origem para não reconhecer a legitimação ad causam da demandante, anotando que **o estatuto da associação, ora recorrente, é desmesuradamente genérico, possuindo ‘referência genérica a tudo: meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, e é uma repetição do teor do art. 5º, inciso II, da Lei 7.347/85’** tem respaldo em precedente do STJ, assentando que as associações civis necessitam ter finalidades institucionais compatíveis com a defesa do interesse transindividual que pretendam tutelar em juízo.” (STJ, REsp 1213614/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, j. 01/10/2015)

“Embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, não pode ser, entretanto, desarrazoada, **sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado**” (STJ, AgInt nos Edcl no AREsp nº 1264317/DF, Rel. Min. Raul Araújo, j. 13/03/2023)

“Embora essa finalidade possa ser razoavelmente genérica, não pode ser, entretanto, desarrazoada, **sob pena de admitirmos a criação de uma associação civil para a defesa de qualquer interesse, o que desnaturaria a exigência de representatividade adequada do grupo lesado**”. (STJ, AgRg no REsp 901.936/RJ, Rel. Ministro Luiz Fux, j. 16/10/2008)

14. A doutrina também se posiciona da mesma forma que os julgados recentes quanto à pertinência temática das associações e a impossibilidade de um estatuto extremamente genérico. Sobre o tema da representatividade adequada, Daniel Amorim Assumpção Neves ressalta:

“O raciocínio é até certo ponto simples: como os sujeitos que compõem a coletividade ou comunidade serão atingidos sem o direito de participarem do processo coletivo em contraditório, deve-se assegurar que sejam ‘ouvidos’ por meio do autor, **que só terá condições de se tornar esse verdadeiro ‘porta-voz’ dos indivíduos se demonstrar concretamente estar plenamente apto a fazer a defesa do direito da forma mais perfeita e irrepreensível possível**”.¹

15. *In casu*, o IDC se coloca como representante não só de interesses de consumidores que contratam os serviços de marcação antecipada de assentos ou embarque *premium*, mas também de pessoas com deficiência e outros passageiros com necessidades especiais (“PNAES”), de serem alocados nas primeiras fileiras das aeronaves. No entanto, o IDC foi constituído para a representação de uma amplitude imensa de categorias de interesses, desde a economia popular até os “direitos fundamentais da cidadania”:

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;

16. É inequívoco que o estatuto social do Autor é extremamente genérico, fazendo se valer de todo e qualquer direito coletivo para potencialmente ajuizar ações coletivas sobre os mais diversos temas, o que, *data máxima vênia*, não foi sopesado na Decisão Saneadora.

17. Questiona-se, Excelência: o IDC – associação que tem como finalidade de proteger, desde a ordem econômica até o meio ambiente – é representante adequado dos interesses postos em discussão nesta ação? Os deficientes físicos estão adequadamente representados pelo IDC? A “solução” que o IDC pretende impor é a que melhor satisfaz as necessidades desse grupo? Para o

¹ ASSUMPÇÃO NEVES, D.A. Manual de Processo Coletivo. 4. Ed. Salvador: Juspodivm, 2020. p. 211



STJ, como visto, o fato de a associação não ter como finalidade a proteção específica dessa categoria já é suficiente para que se conclua que não.

18. O fato de o STJ, no julgamento do REsp 1800726/MG em 2019 (mencionado na Decisão Saneadora), ter decidido que o IDC não precisava de autorização assemblear para propositura da ação civil pública que deu origem àquele recurso não afasta a conclusão acima. Ora, além de a decisão tratar de tema distinto, o STJ não analisou o Estatuto Social do IDC naquela oportunidade, já que não se discutia a sua generalidade. Ademais, a legitimidade ativa deve ser analisada caso a caso, com enfoque no tema da ação coletiva proposta, e o fato de o IDC ter sido considerado legítimo para propositura de uma ação coletiva não o torna legítimo para propositura de qualquer outra.

19. Por essa razão, faz-se necessário que seja suprida a omissão ou esclarecida a Decisão Saneadora quanto ao estatuto extremamente genérico do Autor.

20. **SEGUNDO.** O STJ também firmou o entendimento de que, no caso de Ações Cíveis Públicas que buscam a tutela de interesses individuais homogêneos, o Autor da ação deve comprovar a relevância social da demanda proposta, a fim de demonstrar a sua legitimidade ativa.

21. No caso de interesses patrimoniais (como é o caso do interesse no não pagamento dos serviços de marcação antecipada de assentos e embarque *premium*), o STJ entende que a relevância social envolve a *repercussão massificada da demanda*². Veja-se, nesse sentido, as decisões do STJ sobre o tema:

² STJ, REsp: 1585794 MG 2016/0042862-1, Relator: Ministro Antônio Carlos Ferreira, 4ª Turma, j. 28/09/2021, DJe 01/10/2021



STJ:

**POUCAS
RECLAMAÇÕES
SOBRE O TEMA:
AUSÊNCIA DE
RELEVÂNCIA
SOCIAL
NECESSÁRIA PARA
A TUTELA
COLETIVA DE
INTERESSES
INDIVIDUAIS**

AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO RETIFICAÇÃO DO NOME DO PASSAGEIRO EM BILHETE. **ILEGITIMIDADE ATIVA** DO MINISTÉRIO PÚBLICO. AUSÊNCIA DE INTERESSE SOCIAL NO CASO CONCRETO. DEMANDA EXTINTA SEM JULGAMENTO DO MÉRITO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **ORIGEM. UMA ÚNICA RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE RELEVÂNCIA SOCIAL.** PRETENSÃO RECURSAL. ACÓRDÃO EM HARMONIA COM ENTENDIMENTO DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83 DO STJ. INCIDÊNCIA. PRETENSÃO QUE EXIGE O REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO E PROBATÓRIO DOS AUTOS. SÚMULA 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o Ministério Público possui legitimidade para propor Ação Civil Pública voltada à defesa de direitos individuais homogêneos, ainda que disponíveis e divisíveis, mas **somente quando presente relevância social objetiva do bem jurídico tutelado.** (...) (AgInt no AREsp n. 2.028.899/RS, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 25/4/2022, DJe de 27/4/2022)

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. CONSUMIDOR. **COMPRA DE BILHETE AÉREO. MINISTÉRIO PÚBLICO. AUSÊNCIA DE RELEVÂNCIA SOCIAL.** ILEGITIMIDADE ATIVA. AGRAVO DESPROVIDO. (...) 2. Todavia, na espécie, apesar da natureza individual homogênea dos direitos dos consumidores, não se vislumbra relevância social nos interesses defendidos, **na medida em que a ação civil pública intentada teve início em virtude da insurgência de um consumidor** quanto às taxas cobradas em razão da desistência da compra de bilhete aéreo, **o que significa dizer que o direito lesionado pertence à pessoa certa e determinada, isto é, diz com a defesa de direito individual homogêneo, sem demonstração de relevância social.** (...) (AgRg no REsp n. 1.298.449/MG, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 14/6/2016, DJe de 22/6/2016)

“Nas ações em que se pretende a defesa de direitos individuais homogêneos, não obstante os sujeitos possam ser determináveis na fase de conhecimento (exigindo-se estejam determinados apenas na liquidação de sentença ou na execução), não se pode admitir seu ajuizamento sem que haja, ao menos, indícios de que a situação a ser tutelada é pertinente a um **número razoável de consumidores.** O promovente da ação civil pública **deve demonstrar que diversos sujeitos, e não apenas um ou dois, estão sendo possivelmente lesados pelo fato de origem comum,** sob pena de não ficar caracterizada a homogeneidade do interesse individual a ser protegido.” (STJ, REsp n. 823.063/PR, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª T., DJe 22/02/2012)

22. Conforme arguido em sua contestação, a LATAM transporta milhares de passageiros todos os dias, sendo certo que o baixo número de reclamações apresentadas pelo Autor para instruir a sua petição inicial não demonstra nenhum interesse coletivo de relevância social suficiente para a propositura desta Ação Civil Pública, até mesmo porque a política da LATAM está posta há quase 5 anos.

23. **TERCEIRO.** A LATAM ainda suscitou que o fato de o Autor realizar a cobrança de mensalidade dos seus associados para que possam ser beneficiados das ações por ele propostas. A esse respeito, a Decisão Saneadora não fez nenhuma ponderação, seja a respeito do uso indevido da ação civil pública para angariar associados, seja pela necessidade de autorização expressa para a propositura da demanda nessas hipóteses.



24. Para sustentar seu argumento, a LATAM inclusive trouxe aos autos julgamento recente do C. STF, registrado sob o RE nº 573.232/SC quanto a necessidade de autorização expressa da assembleia para a propositura da ação ordinária de caráter coletivo por associação em defesa de seus filiados, prevalecendo, por maioria, que a autorização estatutária conferida à associação não é suficiente para legitimar a sua atuação em juízo na defesa de seus associados. Com isso, restou sedimentado que é indispensável a declaração expressa, manifestada por assembleia geral da entidade ou por cada associado.

25. Contudo, a Decisão Saneadora não se debruçou a esse respeito, razão pela qual também requer o esclarecimento do ponto, com a supressão da omissão a respeito da ilegitimidade ativa do IDC.

II.2. CONTRADIÇÃO SOBRE A CONSIDERAÇÃO DA REGULAÇÃO EXPEDIDA PELA ANAC PARA FINS DE ATRAÇÃO DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

26. Na Decisão Saneadora, essa Juíza entendeu que “o fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema não impede o questionamento judicial de práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores” (Id. 10316577978, fl. 5). No entanto, como pontos controvertidos, a Decisão Saneadora indicou que será realizada uma análise da “legalidade” e da “adequação” de práticas do setor aéreo que foram postas em discussão pelo IDC.

27. Em primeiro lugar, a LATAM reitera que essa análise em abstrato de legalidade/adequação não cabe ao Poder Judiciário. Pelo princípio da separação dos poderes, o Poder Judiciário só poderia considerar tais políticas inadequadas frente a um caso concreto, mas não de forma geral e abstrata, como pretende o IDC.

28. Em segundo lugar, a LATAM ressalta que a Decisão Saneadora incorre em contradição ao colocar que a regulação da ANAC não integra o objeto da discussão e, após, fixar como ponto controvertido a legalidade/adequação de práticas fundamentadas justamente nessa regulação. É importante destacar que a LATAM não ignora as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor; mas é importante relembrar que, para o setor aéreo, há normas específicas, por se tratar de um mercado extremamente complexo e com operações a níveis mundiais.

29. Ora, como pormenorizado em contestação, o setor aéreo é altamente regulado, complexo e operado a nível mundial e as práticas discutidas nesta ação estão reguladas na Resolução nº 400/2016³ e Resolução nº 280/2013⁴ da ANAC. Se será realizada uma análise da (i)legalidade

³ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 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.

⁴ Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os **procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público.**



dessas práticas, então é imprescindível, para se dizer o mínimo, que essa análise considere todo o arcabouço normativo sobre as quais as práticas estão baseadas.

30. E isso não decorre apenas da necessidade de que o ordenamento jurídico seja interpretado de forma sistemática e dialogada, mas também de uma imposição expressa em lei: a Lei nº 11.182/2005 confere à ANAC a competência para regular o setor aéreo e o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986 – "CBA") estabelece que o setor deve obedecer às disposições das regulamentações específicas emitidas pela ANAC:

Art. 192, Os acordos entre exploradores de serviços aéreos que impliquem consórcio, pool, conexão, consolidação ou fusão de serviços ou interesses **deverão obedecer ao disposto em regulamentação específica da autoridade de aviação civil.**

31. No mesmo sentido, o CDC dispõe, expressamente, que o regramento do código não exclui a regulamentação expedida pelas autoridades administrativas competentes:

Art. 7º Os direitos previstos neste código **não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes,** bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

32. A análise de (i)legalidade das práticas discutidas, portanto, não poderá considerar somente as regras gerais que o IDC arguiu na petição inicial (artigo 39, incisos V e X, do CDC), mas também a legislação específica expedida pela ANAC, especialmente o artigo 4º, §2º, da Resolução nº 400/2016, que autoriza o oferecimento de serviços contratados ativamente pelo consumidor (regra *opt-in*) – dentre os quais está incluída a marcação antecipada de assentos e o embarque *premium* – bem como a regulamentação disposta na Resolução nº 280/2013, que estabelece procedimentos relativos à acessibilidade de PNAEs ao transporte aéreo público.

33. Reforça-se, nesse sentido, a necessidade de inclusão da ANAC como litisconsorte, inclusive pelo fato de a agência reguladora já ter emitido parecer favorável quanto à regularidade do serviço de marcação antecipada de assentos, conforme demonstrado pela LATAM (Id. 9917716105, fls. 25-27).

34. Portanto, requer-se que seja sanada a contradição apontada, para que se esclareça que o fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema impõe que tal regulamentação seja levada em consideração na análise da legalidade ou da adequação das práticas postas e discussão, o que, por via de consequência, atrairá a competência da Justiça Federal pela necessidade de a ANAC integrar a ação como litisconsorte passivo necessário.



II.3. NECESSÁRIA RECONSIDERAÇÃO DA DISPENSA DA PROVA TESTEMUNHAL

35. Na Decisão Saneadora, essa Juíza entendeu que *“a questão não demanda dilação probatória. Basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível”*.

36. Embora se concorde que, para o julgamento da ação, bastaria constatar que a conduta da LATAM não viola nenhum dispositivo legal, seja das resoluções da ANAC, seja do CDC (conforme exaustivamente demonstrado em contestação), a LATAM entende que a realização de uma audiência de instrução seria uma medida eficaz e enriquecedora para o julgamento desta ação, já que possibilitaria um esclarecimento mais completo sobre o funcionamento do transporte aéreo nacional e a importância da observância da regulação expedida pela ANAC para o desenvolvimento seguro e eficiente do setor.

37. Em uma audiência, será ainda mais proveitosa a possibilidade de questionar sobre as práticas realizadas pelas companhias aéreas, confirmando que estão em conformidade com as regras setoriais e com a legislação consumerista.

38. Por isso, requer-se que a Decisão Saneadora seja ajustada para determinar a produção de prova testemunhal, conforme requerido pela LATAM na sua especificação de provas (Id. 10116647294).

II.4. NECESSÁRIO CONTRADITÓRIO ACERCA DOS NOVOS DOCUMENTOS JUNTADOS PELO AUTOR

39. A LATAM notou que, após a sua última manifestação (Id. 10116647294), o Autor juntou aos autos documentação suplementar (Ids. 10116690505, 10116689308, 10116663731 e 10116673023). Ocorre que, sobre esses novos documentos, não foi oportunizada manifestação das partes.

40. O artigo 10 do CPC dispõe que *“o juiz não pode decidir, em grau algum de jurisdição, com base em fundamento a respeito do qual não se tenha dado às partes oportunidade de se manifestar”*. Sobre o tema, o STJ entende que deve ser oportunizado o contraditório sempre que forem juntados novos documentos, a fim de se evitar decisão surpresa:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. APELAÇÃO. AÇÃO DE ALIMENTOS. DECISÃO PAUTADA EM NOVOS DOCUMENTOS SEM OPORTUNIZAR MANIFESTAÇÃO À PARTE. OFENSA AOS ARTS. 10 E 933 DO CPC. PRINCÍPIO DA NÃO SURPRESA. VIOLAÇÃO CONSTATADA. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A jurisprudência iterativa desta Corte Superior firmou-se no sentido de que **o magistrado não pode decidir, em nenhum grau de jurisdição, com base em fundamento de fato ou de direito não submetido ao contraditório**, ainda que se trate de matéria de ordem pública. 2. Na espécie, a Corte de origem, ao adotar a tese embasada na documentação apresentada, sobre a qual **a parte não teve oportunidade de se manifestar, sobretudo para influenciar o julgamento e apresentar provas capazes**



de refutar o argumento que conduziu à conclusão do Tribunal a quo em sentido contrário aos interesses do requerido, incorreu no vício da decisão surpresa e, consequentemente, violou o direito ao contraditório substancial da parte. 3. Agravo interno improvido. (STJ - AgInt no AREsp: 2222074 SP 2022/0312933-4, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 16/10/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/10/2023)

41. Diante disso, requer-se que as partes sejam intimadas para apresentarem manifestação/impugnação aos documentos acostados pelo IDC nos Ids. 10116690505, 10116689308, 10116663731 e 10116673023.

III. PEDIDOS

42. Diante das razões acima expostas, a LATAM requer:

(i.) Na forma do art. 357, § 1º, do CPC, sejam apresentados esclarecimentos e realizados os ajustes indicados nesta manifestação em relação à Decisão de Saneamento;

(ii.) Na forma do art. 1.022, I e II, do CPC, sejam acolhidos os embargos de declaração, a fim de que sejam supridas as omissões e contradições apontadas.

Pede deferimento.

Belo Horizonte/SP, 14 de outubro de 2024.

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021

**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Ação Civil Pública n. 5116498-82.2023.8.13.0024

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (“GOL”), já qualificada nos autos da ação em epígrafe, ajuizada em seu desfavor pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA (“Instituto”)**, vem, tempestivamente¹, por seus novos advogados (**Doc. 1**), à luz dos artigos 1.022, I e II e 357, § 1º, do CPC, opor **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, em face da decisão de Id. 10316577978 (“Decisão Embargada”).

1 Por meio da Decisão Embargada, esse Juízo decidiu sobre as preliminares invocadas pelas Partes, fixou os pontos controvertidos e rejeitou os pedidos de dilação probatória complementar. Com as devidas vênias, ao fazê-lo, esse Juízo incorreu em uma contradição e duas omissões, que devem ser sanadas pelo acolhimento dos presentes embargos. É o que será exposto no capítulo II desta petição.

2 De todo modo, antes de mais nada, a GOL chamará brevemente o feito à ordem, em relação à empresa indicada pelo Instituto no polo passivo.

**I. CONSIDERAÇÃO INICIAL: A PARTE CORRETA DESTA
AÇÃO DEVERIA SER A GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

3 Na presente demanda, verifica-se que o Instituto indicou, provavelmente por equívoco, a companhia Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. para compor o polo passivo, cujo objeto social é de “exercício do controle acionário da VRG” e a exploração de serviços aéreos por meio de controladas e coligadas, cf. seu Estatuto Social (**Doc. 2**).

4 Contudo, a companhia aérea cujo objeto social principal é a “atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas” é a **Gol Linhas Aéreas S.A.** (Id 9927759850, p. 1), razão pela qual requer o reconhecimento da ilegitimidade

¹ A ciência da GOL foi registrada em 08/10/2024, iniciando-se o prazo de 5 dias úteis para opor embargos de declaração em 09/10/2024, para se findar em 15/10/2024. Portanto, tempestivos estes embargos.

passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., com a sua substituição pela Gol Linhas Aéreas S.A., à luz art. 339 do CPC.

5 Trata-se de matéria de ordem pública, razão pela qual é perfeitamente possível sua invocação nesse momento processual (art. 485, § 3º, do CPC).

II. A DECISÃO EMBARGADA PADECE DE VÍCIOS

II.1. Contradição: reconhecimento de coisa julgada com contraditória postergação de sua análise.

6 Como trazido em contestação, a presente demanda é uma reprodução das Ações Cíveis Públicas n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 (em trâmite na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís/MA – “ACP de São Luís”) e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001 (em trâmite na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus/AM – “ACP de Manaus”), ambas em desfavor das mesmas companhias aéreas, com a mesma causa de pedir e com vários pedidos similares (legalidade da cobrança de marcação de assento, dano material e dano moral).

7 Na Decisão Embargada, esse Juízo reconheceu que os três processos discutem “situações semelhantes”, bem como que houve “homologação de acordo e extinção daqueles autos” (p. 9, Decisão Embargada). Contudo, mesmo entendendo pela existência de coisa julgada em tais ações, o Juízo entendeu por postergar “a análise da coisa julgada/efeitos dos acordos homologados nas suas ações para sentença” (p. 9, Decisão Embargada), o que acabou por ser contraditório.

8 Afinal, se já existentes as coisas julgadas – como reconhecido pelo Juízo -, é perfeitamente possível a sua análise nesse momento, com as devidas vênias à Decisão Embargada. Senão vejamos.

9 Na ACP de São Luís, houve sentença transitada em julgado que homologou transação na qual as partes entenderam pela “legalidade da cobrança pela marcação de assento” (**Doc. 3**). Houve, ainda, sentença que reconheceu a satisfação da obrigação relacionada ao dever de informação (**Doc. 4**).

10 Na ACP de Manaus, cujos pedidos também se relacionavam à “cobrança para manutenção antecipada de assento ou qualquer outro que tenha o mesmo objeto” e



o arbitramento de indenização por danos morais e materiais, também houve o trânsito em julgado da sentença, após notícia da satisfação da obrigação pela Gol (**Doc. 5**).

11 Isto posto, requer-se que esse Juízo sane a contradição cometida, analisando-se e reconhecendo-se, de imediato, a coisa julgada produzida nas ACPs acima mencionadas. A consequência será a extinção do presente feito sem resolução do mérito (art. 485, V, do CPC).

12 Subsidiariamente, requer-se, ao menos, que a verificação da coisa julgada existente nas ACPs acima mencionadas seja inclusa no rol de pontos controvertidos da Decisão Embargada.

II.2. Omissão: matéria regulamentada pela ANAC.

13 A Decisão Embargada afastou a preliminar de incompetência da Justiça Estadual para apreciação do feito, sob o argumento de que “a presente ação não questiona atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores.”

14 Contudo, essa conclusão é omissa quanto ao fato de que as matérias discutidas nessa ação têm **regulamentação expressa pela ANAC**, conforme demonstrado na Contestação apresentada pela GOL (Id. 9927753201). Portanto, os efeitos da sentença afetariam, de algum modo, as resoluções editadas pela ANAC.

15 Explica-se.

16 Os pedidos formulados na presente ação consistem em cessar as seguintes práticas: (i) cobrança para marcação antecipada de assento; (ii) suposta inobservância do direito constitucional de reserva de assentos e embarque prioritários para os cidadãos vulneráveis e (iii) pagamento da taxa ao embarque prioritário para resguardar o direito de viajar com a bagagem de mão.

17 Com relação ao direito de embarque prioritário (item ‘ii’) para cidadãos vulneráveis, a **Resolução n.º 280/2013 da ANAC** estabeleceu as facilidades que os



PNAEs² gozariam no transporte aéreo, dentre elas, o embarque prioritário, sendo essa determinação cumprida de forma zelosa e fidedigna pela GOL.

18 Além disso, a cobrança adicional pela marcação de assento e embarque prioritário (itens “i” e “iii”) é permitida pelo disposto nos § 2º do art. 4º³ da **Resolução n.º 400/2016 da ANAC**, que regulamentou a comercialização de serviços opcionais pelas companhias aéreas.

19 Assim, ao questionar os atos praticados pelas Requeridas, que estão em absoluta consonância com as Resoluções da ANAC, o Instituto está, **ainda que indiretamente, questionando os atos regulatórios, o que não foi considerado por esse Juízo na Decisão Embargada.**

20 Portanto, no caso em análise, tratando-se de matéria de grande impacto no Setor de Aviação Civil Brasileira, imperioso o ingresso no feito da ANAC como litisconsorte, bem como a consequente remessa dos autos à Justiça Federal, na forma do art. 109, I da CF.

II.3. Omissão: pedido de prova oral pela GOL.

21 Após fixar os pontos controvertidos, esse Juízo concluiu que “a questão não demanda dilação probatória. Basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível” (p. 14, Decisão Embargada).

22 Com as devidas vênias, trata-se de trecho que, à luz do art. 489, § 1º, III, do CPC, não pode ser considerado fundamentado. Isso porque, o Juízo indefere as provas pleiteadas sem justificar – nem mesmo de forma breve – os motivos para o indeferimento.

23 No caso, a Gol requereu a produção de prova oral, para que levasse seus colaboradores para esclarecer “o procedimento seguido pela cia. aérea no embarque de

² Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.”

³ § 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.





passageiros com necessidades especiais e toda a dinâmica que envolve a alocação destes nos assentos das aeronaves” (Id 10111230196). Com isso, tais colaboradores poderiam, além de esclarecer esses pontos, responder eventuais perguntas do Juízo e demais integrantes da relação jurídica processual sobre a controvérsia.

24 Por isso, de rigor que esse Juízo sane a referida omissão, deferindo, por consequência a prova oral requerida pela GOL.

III. CONCLUSÃO E PEDIDOS

25 Inicialmente, a GOL pede que o polo passivo seja retificado, para que, ao invés da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., passe a constar a Gol Linhas Aéreas S.A.

26 Além disso, a GOL pede o acolhimento destes embargos de declaração para que sejam sanadas:

- (i) a contradição apontada no capítulo II e, como consequência, seja acolhida a preliminar de coisa julgada, levando à extinção do presente feito sem resolução do mérito (art. 485, V, do CPC);
 - (i.a) Subsidiariamente, requer-se, ao menos, seja incluído no rol de pontos controvertidos a análise quanto à coisa julgada formada nas ACPs de São Luís e de Manaus;
- (ii) a omissão apontada no capítulo II.2, o que levará à remessa do presente feito à Justiça Federal;
- (iii) a omissão apontada no capítulo II.3, deferindo-se a prova oral requerida pela GOL.

27 Ainda, a GOL reitera o pedido formulado no Id 10111230196, para que seja renovado o ato conciliatório, com a intervenção desse Juízo.

28 Por fim, requer o descadastramento dos seus antigos patronos e que todas as intimações de decisões e atos processuais referentes ao presente feito sejam realizadas, exclusivamente, nos nomes de **Julio Gonzaga Andrade Neves** (OAB/SP nº 298.104), **Diogo Ciuffo Carneiro** (OAB/SP nº 301.216), **Mônica Naomi Murayama** (OAB/SP nº 356.221) e **Ana Paula Piazza Aguilar** (OAB/SP nº 425.085), sob pena de nulidade.



São Paulo, 15 de outubro de 2024

Julio Neves
OAB/SP nº 298.104
Monica Murayama
OAB/SP 356.221

Diogo Ciuffo Carneiro
OAB/SP nº 301.216
Ana Paula Plazza Aguilar
OAB/SP nº 425.085

Vitória Nishikawa Simões
OAB/SP nº 459.674





7º Tabelião de Notas da Comarca da Capital SÃO PAULO/SP



PROTOCOLO: 307.441

GLA - GLAI - JURIDICO-2-2023-2024. Livro: 6476 - Páginas: 273/274.

PROCURAÇÃO BASTANTE QUE FAZ: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Aos dez (10) dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e três (2023), nesta cidade de São Paulo/SP, em diligência na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 3, prédio 24, parte, Jardim Aeroporto, onde a chamado vim, ai, perante a mim, Amarildo Lima Teixeira, escrevente do 7º Tabelião de Notas da Comarca da Capital, situado na Alameda Santos, nº 1362, Jardim Paulista, compareceu como OUTORGANTE a GOL LINHAS AÉREAS S.A., com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP 20021-340, na Capital do Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59 (matriz), com inscrição Municipal nº 392.207-3, e Inscrição Estadual nº 78.133.236 ("GLA" ou "Companhia"), e filial estabelecida na Praça Comandante Linneu Gomes, S/N, PORTARIA 3, CEP 04.626-900 Aeroporto, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ 07.575.651/0004-00; filial estabelecida na Rod LMG 800, no Aeroporto Internacional Trancredo Neves, S/N, CEP 33.400-000, Lagoa Santa/ MG, inscrita no CNPJ sob o nº 07.575.651/0036-89; e filial estabelecida no Aeroporto de Confins, S/N, CEP 33.500-000, Confins/MG inscrita no CNPJ sob o nº 07.575.651/0030-93, e registrada na Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro - JUCERJA sob o NIRE nº 33.3.0027672-6, em 31/08/2005, e alteração e consolidação de seu estatuto social aprovada em ata da AGE realizada em 29/12/2022, registrada na citada JUCERJA sob o nº 00005243290, em 05/01/2023, e Certidão Simplificada emitida em 06/07/2023, pelo Sistema Nacional de Registro de Empresas Mercantis - SINREM - JUCERJA, cujos documentos acham-se arquivados nestas notas, Pasta nº 214, Doc. nº 09, neste ato representada de acordo com o Capítulo IV - artigos 10, 16, 18 e 21 de seu Estatuto Social consolidado, por seu DIRETOR VICE-PRESIDENTE, o Sr. MÁRIO TSUWEI LIAO, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 30.494.176-1, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 311.128.678-99; e por sua DIRETORA VICE-PRESIDENTE, CARLA PATRÍCIA CABRAL DA FONSECA, brasileira, solteira, administradora de empresas, portadora da cédula de identidade RG nº 30.593.936-1, expedida pela SSP/SP, inscrita no CPF/MF sob o nº 284.882.578-21, ambos domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 03, Jardim Aeroporto, na Capital do Estado de São Paulo, CEP 04626-020; eleitos para mandato até a próxima eleição de Diretoria a ocorrer em 2026, conforme ata de Reunião do Conselho de Administração - RCA, realizada em 02/05/2023, registrada na citada JUCERJA sob o nº 00005502980, em 29/05/2023; e, 2) GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., com sede na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 3, prédio 24, parte, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na Capital do Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF) sob o nº 06.164.253/0001-87 (matriz), e registrada na Junta Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP, sob o NIRE 35.300.314.441 ("GLAI"), com Estatuto Social consolidado e aprovado por meio da Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária - AGE realizada em 17/04/2023, devidamente registrada na citada JUCESP sob o nº 170.659/23-9, em sessão de 03/05/2023, e com Ficha Cadastral Simplificada emitida pela JUCESP em 07/08/2023, através do site www.jucesponline.com.br, cujos documentos se acham arquivados nestas notas na Pasta nº 148, Doc. nº 53, neste ato representada de acordo com o Capítulo V - artigos 17, 22, 23 - § 1º, letra "a" e § 2º e artigo 25 - § 1º de seu Estatuto Social consolidado, por seu DIRETOR VICE-PRESIDENTE, o Sr. MÁRIO TSUWEI LIAO, brasileiro, casado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 30.494.176-1, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 311.128.678-99; e por sua DIRETORA VICE-PRESIDENTE CARLA PATRÍCIA CABRAL DA FONSECA, brasileira, solteira, administradora de empresas, portadora da cédula de identidade RG nº 30.593.936-1, expedida pela SSP/SP, inscrita no CPF/MF sob o nº 284.882.578-21, ambos domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, portaria 03, Jardim Aeroporto, na Capital do Estado de São Paulo, CEP 04626-020, eleitos para mandato de 1 (um) ano, conforme a Ata da Reunião do Conselho de Administração da GLAI, 02/05/2023, registrada na citada JUCESP sob o nº 223.569/23-9, em 30/05/2023; os presentes identificados a vista dos documentos mencionados e exibidos neste ato, e por ela OUTORGANTE me foi dito que, por este instrumento e nos termos de direito, nomeia e constitui como seus bastantes PROCURADORES: 1) RENATA DOMINGUES DA FONSECA GUINESI, casada, inscrita na OAB/SP sob o nº 219.623, e no CPF/MF sob o nº 216.662.428-61, 2) LUANA CORINA MEDÉA ANTONIOLI ZUCCHINI, casada, inscrita na OAB/SP sob o nº 181.375, e no CPF/MF sob o nº 265.838.778-48, 3) GRAZIELA FIGUEIREDO ANDRADE DE CARVALHO, casada inscrita na OAB/RJ sob o nº 152.452, e no CPF/MF sob o nº 109.553.017-85, 4) FELIPE FIERI SILVA, casado, inscrito na OAB/SP sob o nº 298.892 e no

1



10682602108235.000335041-9

ALAMEDA SANTOS, 1362 - JARDIM PAULISTA - SÃO PAULO - SP
CEP 01418-100 - TELEFONE: (11) 3249-5500
Site: www.setimotabelionato.com.br
E-mail: setimo@setimotabelionato.com.br



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Estado de São Paulo

CPF/MF sob nº 334.638.568-08, 5) FELIPE AUGUSTO MORENO, casado, inscrito na OAB/SP sob nº 286.138 e no CPF/MF sob nº 335.713.868-92, 6) ERIKA DE FATIMA CALEGARIN MARTINS, casada inscrita na OAB/SP sob nº 267.870, e no CPF/MF sob nº 302.810.578-00, 7) CASSIO ZANELLATTO MENDES, solteiro, inscrito na OAB/SC sob nº 37.603, e no CPF/MF sob nº 065.348.559-09, 8) GUILHERME VIGNOLA SANTORO, solteiro, inscrito na OAB/SP sob nº 365.909, e no CPF/MF sob nº 384.172.378-01, e, 9) ANA PAULA FRIGO PEREIRA, casada, inscrita na OAB/SP sob o nº 199.270 e no CPF/MF sob nº 281.772.648-00. Todos brasileiros, advogados, domiciliados profissionalmente na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP Nº 04626-020, na Capital do Estado de São Paulo; aos quais as **Outorgantes**, tanto para a matriz como para todas as suas filiais, já constituídas ou que venham a se constituir, conferem os mais amplos, gerais e ilimitados poderes, para, **independentemente da ordem de nomeação, por instrumento público ou particular:** I) representá-las com os poderes inerentes da cláusula "ad judicium", bem como constituir advogados e substabelecer com reservas de poderes a estes, por instrumento público ou particular, perante o foro em geral, em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, podendo propor contra quem de direito as ações competentes, medidas constitucionais e cautelares assecuratórias do direito das **Outorgantes** e defendê-las nas contrárias, seguindo umas e outras até o final da sentença, liquidação e execução; interpor os recursos necessários e com previsão legal, acompanhando-os; conferindo ao mesmo procurador os poderes especiais para transigir, desistir, acordar, receber e dar quitação, confessar, habilitar créditos em falência ou Recuperação Judicial; II) representá-las, bem como constituir advogados, ou substabelecer a estes, por instrumento público ou particular, sempre no interesse das **Outorgantes**, para atuação perante qualquer órgão da administração pública direta, indireta, autarquias federais, estaduais, municipais e agências Regulatórias, Órgãos Fazendários, bem como sociedades de economia mista, podendo propor procedimentos administrativos, interpor recursos e defesas perante estes órgãos; III) assinar cartas de preposição para que as **Outorgantes** sejam representadas perante o Poder Judiciário, Órgãos de Defesa do Consumidor e Ministérios Públicos, em audiências e demais atos correlatos, prestar informações; dar instruções; enfim, praticar todos os demais atos necessários ao fiel cumprimento do presente mandato, podendo inclusive substabelecer com reservas de iguais poderes; e IV) levantar valores depositados em favor das **Outorgantes**, para que tais valores sejam creditados exclusivamente em contas bancárias de titularidade de uma das **Outorgantes**, podendo receber e dar quitação, passar recibos e substabelecer, com reservas de iguais poderes. O presente mandato fica automaticamente revogado para com o Procurador que vier a perder o vínculo empregatício com qualquer das **Outorgantes**. **A PRESENTE PROCURAÇÃO É VÁLIDA POR PRAZO INDETERMINADO, A PARTIR DA DATA DE SUA ASSINATURA.** (EMOLUMENTOS E CUSTAS: TAB: R\$ 348,54; Estado: R\$ 99,06; Secretaria Fazenda: R\$ 67,78; Imposto ao Município: R\$ 7,44; Ministério Público: R\$ 16,72; RCPN: R\$ 18,34; TRIB. JUST: R\$ 23,92; STA.CASA: R\$ 3,48; TOTAL: R\$ 585,28). E de como assim disse, lavrei este instrumento que, lhes sendo lido, em voz alta e clara, foi achado conforme, aceita e assinam; dou fé. Eu, (a) Amarildo Lima Teixeira, escrevente a lavrei. Eu, (a) Sandra Marques Mendonça Souza, substituta do tabelião, subscrevi. (aa.) MARIO TSUWEI LIAO - CARLA PATRÍCIA CABRAL DA FONSECA.- (Selada por verba). NADA MAIS, de tudo dou fé.



Sandra Marques Mendonça Souza
Tabeliã Substituta do
7º Tabelião de Notas da
Comarca da Capital-SP

Sandra Marques Mendonça Souza
Tabeliã Substituta do
7º Tabelião de Notas da
Comarca da Capital-SP

1137041PR000000002395723L, 1137041TR000000002395823B

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: B753F13857AF4219A7C5FBB1108BED57		Status: Concluído
Assunto: Complete with Docusign: Substabelecimento com reservas - Gol Linhas Aéreas Inteligentes(7082395...		
Envelope fonte:		
Documentar páginas: 2	Assinaturas: 1	Remetente do envelope:
Certificar páginas: 5	Rubrica: 0	Marcia Mendonca
Assinatura guiada: Ativado		R IGUATEMI, 151 - ANDAR 11 12 13 14 22 CONJ
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado		82 DO 8 ANDAR - ITAIM BIBI
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília		Sao Paulo, 01451-011
		Marcia.Mendonca@lefosse.com
		Endereço IP: 200.186.56.227

Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Marcia Mendonca	Local: DocuSign
14/08/2024 15:00:47	Marcia.Mendonca@lefosse.com	

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Luana Corina Medea Antonioli lcantonioli@voegol.com.br Coordendora GOL Linhas Aereas Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	DocuSigned by:  C08EC633CF2C40B... Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo Usando endereço IP: 179.145.36.154	Enviado: 14/08/2024 15:05:17 Reenviado: 15/08/2024 17:24:17 Visualizado: 15/08/2024 20:52:46 Assinado: 15/08/2024 20:53:02

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Aceito: 29/01/2024 19:52:03
ID: 6214f4f7-3a20-4cbf-8c85-1be85eed2caf

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Ana Aguilar ana.aguilar@lefosse.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 22/03/2022 17:35:26 ID: f0afcd98-efe0-47c6-9e30-5f9b28a98f45	Copiado	Enviado: 15/08/2024 17:24:13 Visualizado: 15/08/2024 19:58:30
Carolina Stampone Carolina.Stampone@lefosse.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 21/09/2021 14:24:26 ID: 3fe2002b-bad6-4713-a0b2-2bda776bff82	Copiado	Enviado: 14/08/2024 15:05:17 Visualizado: 15/08/2024 19:17:27



Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Larissa Alves laralves@voegol.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 15/08/2024 17:26:51 Visualizado: 15/08/2024 17:31:02
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através do DocuSign		

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
-------------------------	------------	-------------------------

Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
---------------------	------------	-------------------------

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	14/08/2024 15:05:17
Envelope atualizado	Segurança verificada	15/08/2024 17:24:12
Envelope atualizado	Segurança verificada	15/08/2024 17:26:50
Entrega certificada	Segurança verificada	15/08/2024 20:52:46
Assinatura concluída	Segurança verificada	15/08/2024 20:53:02
Concluído	Segurança verificada	15/08/2024 20:53:02

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico
--



ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, LEFOSSE ADVOGADOS (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically



Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact LEFOSSE ADVOGADOS:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: tiago.muniz@lefosse.com

To advise LEFOSSE ADVOGADOS of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at tiago.muniz@lefosse.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from LEFOSSE ADVOGADOS

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to tiago.muniz@lefosse.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with LEFOSSE ADVOGADOS

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:



- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to tiago.muniz@lefosse.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify LEFOSSE ADVOGADOS as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by LEFOSSE ADVOGADOS during the course of your relationship with LEFOSSE ADVOGADOS.





SUBSTABELECIMENTO

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, **LUANA CORINA MEDÉA ANTONIOLI ZUCCHINI**, casada, inscrita na OAB/SP sob nº 181.375, e no CPF/MF sob nº 265.838.778-48, **substabelece, com reserva de iguais**, aos advogados:

NOME	CPF	OAB
Pedro Soares Maciel	024.929.797-33	238.777/SP
Raphael Nehin Corrêa	130.245.778-07	122.585/SP
Diogo Ciuffo Carneiro	090.925.547-40	301.216/SP
Bernardo Rohden Pires	056.169.019-70	384.725/SP
Julio Gonzaga Andrade Neves	099.241.337-06	298.104/SP
Mônica Naomi Murayama	354.136.718-06	356.221/SP
Rafael Vicente Reicher Soares	368.271.028-07	315.420/SP
Deborah Cristina dos Santos Nery	037.088.711-54	356.346/SP
Ana Paula Piazza Aguilar	456.190.498-09	425.085/SP
Isabela Brugnara Coutinho	148.363.927-48	436.167/SP
Francisco Pereira Mendes Holzheim	462.426.378-20	461.000/SP
Stella Bittar Segalla	493.879.658-99	474.085/SP
Joana Holzmeister e Castro	009.235.531-50	210.540/RJ
Nathalia Bologneze Lazzuri	498.574.248-13	474.049/SP
Amanda Rocha Melo	095.135.476-04	490.369/SP
Yumi Alves	214.311.198-30	390.864/SP
Gabriel Scavoni Zuppo de Paula Lima	389.658.728-55	489.508/SP
Yuri Antunes Moreira	118.361.237-01	211.641/RJ
Julia Monlevade Carvalho	157.621.387-04	229.940/RJ
Renan Pinto Ceccato	175.388.417-92	251.570/RJ
Maria Fernanda Ultramari Pacífico	409.233.768-01	356.212/SP
Isis Magri Teixeira	079.957.546-12	374.115/SP
Ana Karine Martins Pinheiro Froz	044.571.363-10	443.393/SP
Camila Fernandes Santos	470.154.068-45	443.393/SP
Rafaela Maria Bragato Gruber	465.881.618-08	507.942/SP
Juliana Ferreira da Silva Marçal	431.168.288-30	401.916/SP
Carolina Gomes Simões Stampone	455.243.338-52	459.450/SP
Luiza de Sousa Braz	469.049.688-93	472.410/SP
Matheus Scussel Guimarães	099.831.586-98	476.644/SP

Rua Iguatemi, 151 14º andar
01451-011 São Paulo Brasil
www.lefosse.com



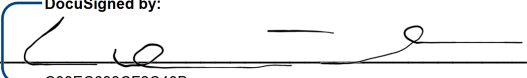


Caio Henrique Carvalho de Siqueira Lima	085.016.784-40	377.989/SP
João Gabriel Previero de Arruda Sampaio	441.947.748-25	441.583/SP
Gabriela Tyemi Sakuda	470.085.778-18	458.895/SP
Fernanda Zampieri Rodrigues	414.446.268-41	492.247/SP
Marciele Witeki de Almeida	053.920.929-50	457.611/SP

integrantes do escritório **LEFOSSE ADVOGADOS**, endereço eletrônico civel@lefosse.com, com sede na Rua Iguatemi, nº 151, 14º andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP, os poderes que lhe foram conferidos por **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.** (“Outorgante”), sociedade anônima inscrita no CNPJ sob o n.º 06.164.253/0001-87, com sede na Praça Linneu Gomes, s/n, portaria 03, prédio 24, no bairro Campo Belo, no município de São Paulo – SP, CEP 04.626-020, para defender os interesses da Outorgante nestes autos.

São Paulo/SP, 14 de agosto de 2024

DocuSigned by:



C08EC633CF2C40B...

LUANA CORINA MEDÉA ANTONIOLI ZUCCHINI
OAB/SP n. 181.375



SUBSTABELECIMENTO

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, Ana Paula Piazza Aguilar, advogada inscrita na OAB/SP sob o n. 425.085, **substabelece, com reserva de iguais**, aos advogados:

NOME	CPF	OAB
Carlos Alexandre Franco Garcia	444.410.268-38	509.563/SP
Vitória Nishikawa Simões	437.284.068-30	459.674/SP

integrantes do escritório **LEFOSSE ADVOGADOS**, endereço eletrônico civel@lefosse.com, com sede na Rua Iguatemi, nº 151, 14º andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP, os poderes que lhe foram conferidos por **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.** (“Outorgante”), sociedade anônima inscrita no CNPJ sob o n.º 06.164.253/0001-87, com sede na Praça Linneu Gomes, s/n, portaria 03, prédio 24, no bairro Campo Belo, no município de São Paulo – SP, CEP 04.626-020, para defender os interesses da Outorgante nestes autos e em todos os incidentes e recursos dele decorrentes.

São Paulo/SP, 15 de outubro de 2024

Ana Paula Piazza Aguilar
OAB/SP n. 425.085



JUCESP

JUCESP PROTOCOLO
0.654.622/24-8



GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTE
CNPJ/MF Nº 06.164.253/0001
NIRE 35.300.314.441



**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 30 DE ABRIL DE 2024**

I. DATA, HORÁRIO E LOCAL: Realizada no dia 30 de abril de 2024, às 10h, de forma exclusivamente presencial, na sede da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("Companhia"), localizada na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Campo Belo, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Sala de Reuniões do Conselho de Administração da Companhia.

II. PUBLICAÇÕES: O Edital de Convocação foi: (i) publicado, nos termos do §1º do artigo 124 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das S.A."), no jornal Valor Econômico: (a) em sua versão impressa, nas edições dos dias 28 e 29 de março de 2024 e 02 de abril de 2024, nas páginas C5, A6 e B7, respectivamente; e (b) em sua versão digital, nas edições dos dias 28 e 29 de março de 2024 e 02 de abril de 2024; e (ii) divulgado, no dia 28 de março de 2024, nas páginas eletrônicas da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), da B3 S.A. - Brasil, Bolsa e Balcão ("B3") e de Relações com Investidores da Companhia.

Os anúncios da disposição dos documentos a que se refere o art. 133 da Lei das S.A. foram (i) publicados no jornal Valor Econômico: (a) em sua versão impressa, nas edições dos dias 28 e 29 de março de 2024 e 02 de abril de 2024, nas páginas C10, B9 e B7, respectivamente; e (b) em sua versão digital, nas edições dos dias 28 e 29 de março de 2024 e 02 de abril de 2024; e (ii) divulgados, no dia 28 de março de 2024, nas páginas eletrônicas da CVM, da B3 e de Relações com Investidores da Companhia.

Ainda, as Demonstrações Financeiras, acompanhadas do Parecer dos Auditores Independentes e relatório da administração da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023 foram: (i) publicadas, nos termos do §1º do artigo 176 da Lei das S.A., no jornal Valor Econômico: (a) em sua versão impressa, na edição do dia 02 de abril de 2024, nas páginas B9 a B13; e (b) em sua versão digital, na edição do dia 02 de abril de 2024; e (ii) divulgado, no dia 28 de março de 2024, nas páginas eletrônicas da CVM, da B3 e de Relações com Investidores da Companhia.

III. PRESENCAS: Presentes acionistas detentores de 22.863.682.500 ações ordinárias representando 100% do capital social votante da Companhia, conforme consignado no Livro de Presença dos Acionistas, e acionistas detentores de 13.768.121 ações preferenciais representando 4,07% das ações preferenciais de emissão da Companhia, conforme boletins de voto a distância recebidos na forma da Resolução

[Assinatura]



CVM nº 81/2022 (RCVM 81), conforme alterada, os quais tiveram presença registrada pelos membros da Mesa e consideram-se assinantes do Livro de Presença de Acionistas, nos termos do artigo 47, §§1º e 2º, da RCVM 81. Registradas as presenças (i) do Paulo Roberto de Souza Moreira, inscrito no CRC sob o nº 1SP295339/O-6, representante da Ernst & Young Auditores Independentes S/S Ltda., auditoria independente contratada pela Companhia; (ii) do Sr. Renato Chiodaro, membro do Conselho Fiscal da Companhia; e (iii) da Sra. Marcela de Paiva Bonfim Teixeira, membra do Comitê de Auditoria Estatutário.

IV. **MESA:** Os trabalhos foram presididos pela Sra. Marcela de Paiva Bonfim Teixeira, membra independente do Conselho de Administração da Companhia, nos termos do artigo 9º do Estatuto Social, que indicou a Sra. Renata Domingues da Fonseca Guinés para exercer a função de secretária.

VI. **ORDEM DO DIA:** Deliberar sobre: (a) **Em Assembleia Geral Ordinária:** (i) as contas dos Administradores, examinar, discutir e votar as Demonstrações Financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023; (ii) a destinação do resultado do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023; (iii) a fixação do número de membros do Conselho de Administração; (iv) a eleição dos membros do Conselho de Administração da Companhia, nos termos do Estatuto Social; e (v) a fixação do montante da remuneração anual global dos Administradores para o exercício de 2024; e (b) **Em Assembleia Geral Extraordinária:** a alteração do artigo 5º, *caput*, do Estatuto Social da Companhia, para refletir o atual capital social da Companhia, em virtude dos aumentos de capital aprovados pelo Conselho de Administração, dentro do limite do capital autorizado da Companhia.

VI. **DELIBERAÇÕES:** Dispensada a leitura do mapa de votação consolidado dos votos proferidos por meio de boletins de voto a distância, o qual ficou à disposição para consulta dos acionistas presentes, consoante o disposto no artigo 48, §4º da RCVM 81 e, prestados os esclarecimentos necessários, após a devida análise e discussão pelos acionistas dos itens da ordem do dia e dos documentos correlatos, foi deliberado o quanto segue:

Em Assembleia Geral Ordinária:

i. As contas dos Administradores e as Demonstrações Financeiras, acompanhadas do Parecer dos Auditores Independentes e demais documentos referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, foram aprovadas por unanimidade de votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, registradas as abstenções, vide Anexo I desta ata.

ii. Não haverá distribuição de dividendos aos acionistas, considerando que a Companhia apurou prejuízo no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 conforme foi aprovado por unanimidade de votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, vide Anexo I desta ata.

2



iii. O Conselho de Administração da Companhia será composto por 9 (nove) membros para o próximo mandato, tal como aprovado por unanimidade de votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, vide Anexo I desta ata.

iv. A reeleição dos membros do Conselho de Administração para um mandato unificado de 1 (um) ano, a contar da presente data. Esta matéria foi aprovada por unanimidade de votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, vide Anexo I.

Deste modo, o Conselho de Administração terá a seguinte composição a partir da presente data até 30 de abril de 2025: (a) **CONSTANTINO DE OLIVEIRA JUNIOR**, brasileiro, casado, empresário, portador da cédula de identidade RG nº 929.100 SSP/DF, inscrito no CPF/MF sob nº 417.942.901-25, com domicílio profissional na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como Presidente do Conselho de Administração da Companhia; (b) **RICARDO CONSTANTINO**, brasileiro, casado, empresário, portador da cédula de identidade RG nº 671.071 SSP/DF, inscrito no CPF/MF sob nº 546.988.806-10, com domicílio profissional na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como Vice-Presidente do Conselho de Administração da Companhia; (c) **ADRIAN NEUHAUSER**, chileno, casado, administrador de empresas, portador do Passaporte nº F49678214, com domicílio profissional na Street 26 Hendrie Ave, Riverside, Coneticut, EUA, como membro efetivo do Conselho de Administração da Companhia; (d) **ANMOL BHARGAVA**, americano, casado, administrador de empresas, portador do Passaporte 567476381, com domicílio profissional em 8116 Moutain Spring Dr, North Richland Hills, Texas, EUA, 76180, como membro efetivo do Conselho de Administração da Companhia; (e) **MARCELA DE PAIVA BONFIM TEIXEIRA**, brasileira, casada, administradora, portadora da cédula de identidade RG nº MG 11009076 PC/MG, inscrita no CPF/MF sob o nº 012.640.496-84, com domicílio profissional na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como membra independente do Conselho de Administração da Companhia; (f) **GERMÁN PASQUALE QUIROGA VILARDO**, brasileiro, separado judicialmente, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 38.746.171-1 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob nº 009.943.227-71, com domicílio profissional na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como membro independente do Conselho de Administração da Companhia; (g) **PHILIPP MICHAEL SCHIEMER**, alemão, casado, administrador de empresas, portador do Registro Nacional de Estrangeiros (RNE) nº V 113077-M, inscrito no CPF/MF sob nº 172.372.968-09, com domicílio profissional na Vogelherdweg 2470771 Leinfelden-Echterdingen, Alemanha, como membro independente do Conselho de Administração da Companhia; (h) **TIMOTHY ROBERT COLEMAN**, americano, casado, banqueiro aposentado, portador do passaporte nº


3



DECISÃO

54852617, com domicílio profissional na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 4.100, 5º andar, CEP: 04538-132, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como membro independente do Conselho de Administração da Companhia; e (i) PAUL STEWART ARONZON, americano, solteiro, advogado, portador do passaporte nº A08738760, com domicílio profissional na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 4.100, 5º andar, CEP: 04538-132, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como membro independente do Conselho de Administração da Companhia.

Os Conselheiros ora eleitos declararam não estarem incurso em qualquer dos crimes previstos em Lei ou nas restrições legais que os impeçam de exercer atividades mercantis, de acordo com o disposto (i) no artigo 37, inciso II da Lei nº 8.934/1994, (ii) no artigo 147, parágrafos 1º e 2º da Lei das S.A. e (iii) no Anexo K da Resolução CVM nº 80, de 29 de março de 2022, conforme alterada ("RCVM 80"). Os termos de posse dos Conselheiros ora eleitos, com as respectivas declarações de desimpedimento para exercício do cargo, foram devidamente assinados e arquivados na sede da Companhia.

Ato contínuo, os Conselheiros reeleitos Marcela de Paiva Bonfim Teixeira, Germán Pasquale Quiroga Vilardo, Philipp Michael Schiemer, Tymothy Robert Coleman e Paul Stewart Aronzon, retro qualificados, são indicados como membros independentes do Conselho de Administração, em linha com (i) a manifestação da Reunião do Conselho de Administração da Companhia, realizada em 26 e 27 de março de 2024, registrada na Junta Comercial de São Paulo sob o nº 153.001/24-0, na sessão de 15/04/2024, e (ii) com as declarações individuais de independência destes recebidas pela Companhia. Deste modo, os referidos membros reeleitos são considerados conselheiros independentes para fins do Regulamento de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa Nível 2 da B3 e da RCVM 80, perfazendo o percentual mínimo exigido na regulamentação brasileira pertinente.

v. A remuneração anual global dos administradores da Companhia, conforme o proposto pela Administração, foi aprovada por unanimidade de votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, vide Anexo I à presente: (a) no valor bruto de R\$ 51.271.416,01 (cinquenta e um milhões duzentos e setenta e um mil, quatrocentos e dezesseis reais e um centavo) e (b) no valor líquido de R\$38.565.432,27 (trinta e oito milhões, quinhentos e sessenta e cinco mil, quatrocentos e trinta e dois reais e vinte e sete centavos) para o exercício social de 2024, observado o disposto na legislação em vigor e no Estatuto Social da Companhia.

vi. Por solicitação dos acionistas preferencialistas, representando 1,34% das ações preferenciais, registrados os votos contrários e abstenções, nos termos do artigo 53, alínea "a" combinada com o artigo 5º, §8º do Estatuto Social da Companhia e Resolução CVM nº 70, de 22 de março de 2022 ("RCVM 70"), o Conselho Fiscal da Companhia foi instalado para exercício do mandato de 1 (um) ano a contar da



JUCESP

presente data: 05 05 24

Ato contínuo, foram eleitos, em votação em separado, por unanimidade dos acionistas minoritários sem direito de voto presentes que manifestaram seus votos, registradas as abstenções, vide Anexo I da ata, os seguintes membros para compor o Conselho Fiscal, com mandato até 30 de abril de 2025: (i.a) **Leticia Pedercini Issa**, brasileira, divorciada, administradora de empresas, portadora da cédula de identidade RG nº MG 7837394, e inscrita no CPF/MF sob o nº 050.802.886-80, com endereço comercial na Cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rua Caraça, nº 248, 5º andar, Serra, CEP 30.220.260, como membro efetivo; e (i.b) **Rogério Alves Rodrigues**, brasileiro, divorciado, advogado, inscrito na OAB-SP nº 216948, portador da cédula de identidade RG nº 30.217.580-5, inscrito no CPF/MF sob o nº 292.420.348-19, com endereço comercial na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Guanabara, nº 110, apto. 101, Basílio Machado, CEP 04288-090, como suplente da Sra. Leticia Pedercini Issa.

Em seguida, foram eleitos, como representantes dos acionistas com direito de voto, por unanimidade dos votos dos acionistas com direito de voto presentes que manifestaram os seus votos, registradas as abstenções, vide Anexo I da ata, os seguintes membros para compor o Conselho Fiscal, com mandato até 30 de abril de 2025: (ii.a) **Renato Chiodaro**, brasileiro, casado, advogado, portador da cédula de identidade RG nº 22.290.450-1 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 256.611.098-06, como membro efetivo; e (ii.b) **Carla Andrea Furtado Coelho**, brasileira, casada, advogada, portadora da cédula de identidade RG nº 55.953.352-4, emitida pela SSP/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 006.502.017-0, ambos com endereço comercial na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como suplente do Sr. Renato Chiodaro, e (iii.a) **Marcelo Amaral Moraes**, brasileiro, divorciado, bacharel em Economia, portador da cédula de identidade RG nº 07178889-7, emitida pelo IFP/RJ, e inscrito no CPF/MF sob o nº 929390077-72, com endereço comercial na Praça Comandante Linneu Gomes, s/nº, Portaria 3, Jardim Aeroporto, CEP 04626-020, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como membro efetivo; e (iii.b) **Ana Carolina Salles Leite Viseu**, brasileira, casada, administradora de empresas, portadora da cédula de identidade RG nº 14.141.982-9, e inscrita no CPF/MF sob o nº 264.887.668-56, residente e domiciliada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua das Malvas, nº 106, CEP 05673-000, como suplente do Sr. Marcelo Amaral Moraes.

Os membros do Conselho Fiscal tomarão posse no prazo legal, com a assinatura dos termos de posse, os quais serão lavrados no Livro de Atas de Reuniões do Conselho Fiscal da Companhia. Os Conselheiros ora eleitos declararam, sob as penas da lei, que cumprem todos os requisitos previstos no artigo 162 da Lei das S.A. para sua investidura como membros do Conselho Fiscal da Companhia.



Nos termos do artigo 162, § 5º, da Lei das S.A., foi aprovada por unanimidade dos votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, registradas as abstenções, conforme Anexo I à presente, a remuneração mensal individual dos membros efetivos do Conselho Fiscal equivalente a 10 % (dez por cento) da remuneração média atribuída a cada Diretor da Companhia, não computados benefícios, verbas de representação e participação nos resultados.

Em Assembleia Geral Extraordinária:

I. Foi aprovada por unanimidade dos votos dos acionistas com direito a voto presentes que manifestaram os seus votos, conforme Anexo I à presente, a alteração do artigo 5º, *caput*, do Estatuto Social da Companhia, na forma do Anexo II à presente, para refletir o atual capital social, em virtude dos aumentos de capital aprovados pelo Conselho de Administração, dentro do limite do capital autorizado da Companhia, passando o artigo 5º, *caput*, do Estatuto Social da Companhia a vigorar com a seguinte redação:

"Artigo 5º - O Capital Social, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 4.202.543.932,30 (quatro bilhões duzentos e dois milhões quinhentos e quarenta e três mil novecentos e trinta e dois reais e trinta centavos), dividido em 3.202.276.835 (três bilhões duzentos e dois milhões duzentos e setenta e seis mil oitocentos e trinta e cinco) ações, sendo 2.863.682.500 (dois bilhões, oitocentos e sessenta e três milhões, seiscentas e oitenta e duas mil e quinhentas) ações ordinárias e 338.594.335 (trezentos e trinta e oito milhões quinhentos e noventa e quatro mil trezentos e trinta e cinco) ações preferenciais, todas nominativas, escriturais e sem valor nominal."

VII. ATAS, PUBLICAÇÕES E ESCLARECIMENTOS: Foi autorizada por unanimidade dos acionistas presentes a lavratura da ata desta Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária sob a forma de sumário dos fatos ocorridos, nos termos do disposto no § 1º do artigo 130 da Lei das S.A. Foi aprovada, ainda, por unanimidade dos acionistas presentes, a proposta de publicação desta ata com a omissão das assinaturas dos acionistas.

VIII. APROVAÇÃO E ASSINATURA DA ATA: Oferecida a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, como ninguém o fez, foram suspensos os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura da presente ata. Reabertos os trabalhos, a ata foi lida pelos presentes e, uma vez conferida e aprovada, foi assinada pela Presidente e Secretária da mesa e pelos acionistas presentes, tendo sido considerados signatários da ata os acionistas que registraram a sua presença por meio de boletim de voto a distância, sendo estes últimos considerados assinantes, nos termos do artigo 47, § 1º, da RCVM 81.

IX. ASSINATURAS: Mesa: Sra. Marcela de Paiva Bonfim Teixeira- Presidente; Sra. Renata Domingues da Fonseca Guinesi - Secretária. Acionistas Presentes: Em sede




JUCESP

de AGO: Constantino De Oliveira Junior, Ricardo Constantino, Joaquim Constantino Neto, Henrique Constantino, Abra M&B Lp, Abra Kingsland, Norges Bank, Vanguard Total Orld Stock Index Fund, A Series Of, Vanguard Inv Funds Ivvc-Vanguard Ftse Global All Cap Index F, Global Alpha Tilts Esg Non-Lendable Fund B, Vanguard Emerging Markets Stock Index Fund, Vanguard Esg International, West Yorkshire Pension Fund, Vanguard Fiduciary Trt Company Instit T Intl Stk Mkt Index T, American Century Etf Trust - Avantis Emerging Mark, American Century Etf Trust - Avantis Emerging Mark, Vanguard F. T. C. Inst. Total Intl Stock M. Index Trust II, Vanguard Investment Series Plc / Vanguard Esg Emer, Vanguard Funds Plc / Vanguard Esg Global All Cap U, Vanguard Funds Plc / Vanguard Esg Emerging Markets, Vanguard Total International Stock Index Fd, A Se Van S F, Sergio Feijao Filho, Hydrocenter Válvulas Tubos e Conexões Ltda.; em sede de AGE: Constantino De Oliveira Junior, Ricardo Constantino, Joaquim Constantino Neto, Henrique Constantino, Abra Mobi Lp, Abra Kingsland, .

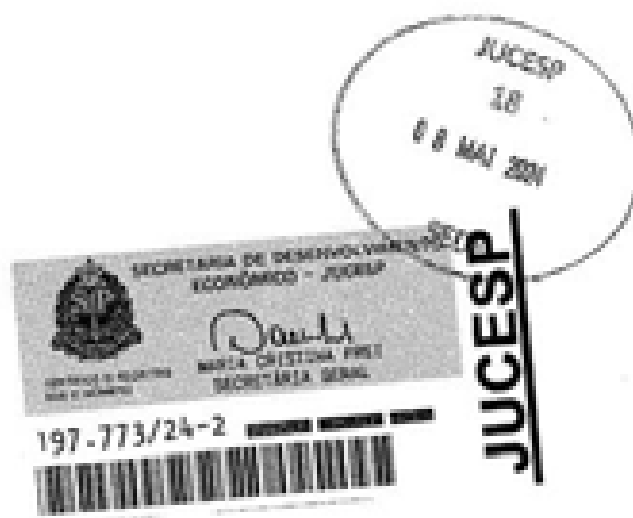
Confere com a original lavrada em livro próprio.

São Paulo, 30 de abril de 2024.

MCSB:

Marcela de Paiva Bonfim Teixeira
Presidente

Renata Domingues da Fonseca
Guinesi
Secretária



GOES



GOLINHAS AEREA S.A.
CNPJ/MF nº 06.164.253/0001-87
NIRE 35.300.314.441

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 30 DE ABRIL DE 2024

ANEXO I
MAPA DE VOTAÇÃO FINAL SINTÉTICO

(este anexo inicia-se na próxima página)



Handwritten signature or initials.

MAPA DE VOTAÇÃO FINAL SINTÉTICO - ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA

Deliberação	Aprovar (SIM)	Rejeitar (NÃO)	Abster-se
1. Tomar as contas dos Administradores, examinar, discutir e votar as Demonstrações Financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.	2.863.682.255 ON	0 ON	245 ON
2. Deliberar sobre a destinação do resultado do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON
3. Fixar o número de membros do Conselho de Administração.	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON
4. Deseja requerer a adoção do processo de voto múltiplo para eleição do conselho de administração, nos termos do art. 141 da Lei nº 6.404, de 1976? (Caso o acionista opte por "não" ou "abster-se", suas ações não serão computadas para fins de requerimento do voto múltiplo). Observação: Esta deliberação não integra a ordem do dia da AGO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância em atendimento ao disposto no artigo 34, inciso IV, da RCVM 81/22.	N/A	N/A	N/A
5. Adicação de todos os nomes que compõem a chapa (Os votos indicados neste campo serão desconsiderados caso o acionista detentor de ações com direito a voto também preencha os campos presentes na eleição em separado de membro do conselho de administração e a eleição em separado de que tratam esses campos ocorra) - Chapa única	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON
6. Caso um dos candidatos que compõem a chapa escolhida deixe de integrá-la, os votos correspondentes às suas ações podem continuar sendo conferidos à chapa escolhida? Observação: Esta deliberação não integra a ordem do dia da AGO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância, nos termos da RCVM 81/22.	N/A	N/A	N/A
7. Em caso de adoção do processo de eleição por voto múltiplo, os votos correspondentes às suas ações devem ser distribuídos em percentuais iguaisitários pelos membros da chapa que você escolheu? (Caso o acionista opte por "sim" e também indique o tipo de resposta "aprovar" para candidatos específicos dentre os relacionados abaixo, seus votos serão distribuídos proporcionalmente entre estes candidatos. Caso o acionista opte por "abster-se" e a eleição ocorra pelo processo de voto múltiplo, seu voto deve ser computado como	N/A	N/A	N/A



Handwritten signature or initials.

Deliberação	Aprovar (SIM)	Rejeitar (NÃO)	Abster-se
abstenção na respectiva deliberação da assembleia.] Observação: Esta deliberação não integra a ordem do dia da AGO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância, nos termos da RCV 81/22.			
8. Visualização de todos os candidatos que compõem a chapa para indicação da distribuição do voto múltiplo. Observação: Esta deliberação não integra a ordem do dia da AGO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância, nos termos da RCV 81/22.	N/A	N/A	N/A
CONSTANTINO DE OLIVEIRA JUNIOR (PRESIDENTE)			
RICARDO CONSTANTINO (VICE-PRESIDENTE)			
ADRIAN NEUHAUSER (EFETIVO)			
ANMOL BHARGAVA (EFETIVO)			
MARCELA DE PAIVA BOMFIM TEIXEIRA (INDEPENDENTE)			
GERMÁN PASQUALE QUIROGA VILARDO (INDEPENDENTE)			
PHILIPP MICHAEL SCHIEMER (INDEPENDENTE)			
THOMAS ROBERT COLEMAN (INDEPENDENTE)	N/A	N/A	N/A
PAUL STEWART ARONZON (INDEPENDENTE)			
Se deseja solicitar a eleição em separado de membro do conselho de administração, nos termos do art. 141, § 4º, I, da Lei nº 6.404, de 1976? (O acionista somente pode preencher este campo caso seja titular ininterruptamente das ações com as quais vota durante os 3 meses imediatamente anteriores à realização da assembleia geral. Caso o acionista opte por "não" ou "abster-se", suas ações não serão computadas para fins de requerimento da eleição em separado de membro do conselho de administração). Observação: Esta deliberação não integra a ordem do dia da AGO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância em atendimento ao disposto no artigo 33 da RCV 81/22.			



Handwritten signature or initials.

Vertical text on the left margin, possibly a page number or identifier.

Deliberação	Aprovar (SIM)	Rejeitar (NÃO)	Abster-se
10. Deseja solicitar a eleição em separado de membro do conselho de administração, nos termos do art. 141, § 4º, II, da Lei nº 6.404, de 1976? (O acionista somente pode preencher este campo caso seja titular ininterruptamente das ações com as quais vota durante os 3 meses imediatamente anteriores à realização da assembleia geral. Caso o acionista opte por "não" ou "abster-se", suas ações não serão computadas para fins de requerimento da eleição em separado de membro do conselho de administração). <u>Observação:</u> Esta deliberação não integra a ordem do dia da ACO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância em atendimento ao disposto no artigo 33 da RCVM 81/22.	0 PN	0 PN	9.459.718 PN
11. Caso se verifique que nem os titulares de ações com direito a voto nem os titulares de ações preferenciais sem direito a voto ou com voto restrito perfizeram, respectivamente, o quórum exigido nos incisos I e II do Parágrafo 4º do artigo 141 da Lei nº 6.404, de 1976, deseja que seu voto seja agregado aos votos das ações com direito a voto a fim de eleger para o Conselho de Administração o candidato com o maior número de votos dentre aqueles que, constando deste boletim de voto a distância, concorrerem à eleição em separado? <u>Observação:</u> Esta deliberação não integra a ordem do dia da ACO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância em atendimento ao disposto no artigo 35 da RCVM 81/22.	9.247.766 PN	0 PN	211.952 PN
12. Fixar o montante da remuneração anual global dos Administradores para o exercício de 2024.	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON
13. Deseja solicitar a instalação do conselho fiscal, nos termos do art. 161 da Lei nº 6.404, de 1976? (Caso o acionista opte por "não" ou "abster-se", suas ações não serão computadas para fins de requerimento de instalação do conselho fiscal). <u>Observação:</u> Esta deliberação não integra a ordem do dia da ACO, tendo sido inserida no Boletim de Voto a Distância em atendimento ao disposto no artigo 36, parágrafo único da RCVM 81/22.]	0 ON 4.520.355 PN	0 ON 0 PN	2.863.682.500 ON 9.247.766 PN



Handwritten signature or initials.

Deliberação	Aprovar (SIM)	Rejeitar (NÃO)	Abster-se
Nomes dos Candidatos do Conselho Fiscal:			
Em votação em separado, como representantes dos acionistas preferencialistas: LETÍCIA PEDERCINI ISSA (TITULAR) ROGÉRIO ALVES RODRIGUES (SUPLENTE) Observação: Apenas os acionistas preferencialistas presentes participaram da votação.	4.308.403 PN	0 PN	0 PN
Em votação majoritária, como representantes dos acionistas ordinaristas: RENATO CHIODARO (TITULAR) CARLA ANDREA FURTADO COELHO (SUPLENTE) Observação: Apenas os acionistas ordinaristas presentes participaram da votação.	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON
MARCELO AMARAL MORAES (TITULAR) ANA CAROLINA SALLES LEITE VISEU (SUPLENTE) Observação: Apenas os acionistas ordinaristas presentes participaram da votação.	1.431.841.250 ON	0 ON	1.431.841.250 ON

MAPA DE VOTAÇÃO FINAL SINTÉTICO - ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

Deliberação	Aprovar (SIM)	Rejeitar (NÃO)	Abster-se
1. Alterar o artigo 5º, caput, do Estatuto Social da Companhia, para refletir o atual capital social da Companhia, em virtude dos aumentos de capital aprovados pelo Conselho de Administração, dentro do limite do capital autorizado da Companhia.	2.863.682.500 ON	0 ON	0 ON



**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 30 DE ABRIL DE 2024**

ANEXO II

ESTATUTO SOCIAL

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO, SEDE, FORO, PRAZO DE DURAÇÃO E OBJETO

ARTIGO 1º - A Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("Sociedade") é uma sociedade por ações, que se regerá pelas leis e usos do comércio, por este estatuto social ("Estatuto Social") e pelas disposições legais aplicáveis.

§1º - Com a admissão da Sociedade no segmento especial de listagem denominado Nível 2 de Governança Corporativa, da BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros ("BM&FBOVESPA"), sujeitam-se a Sociedade, seus acionistas, diretores, e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, quando instalado, às disposições do Regulamento de Listagem do Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA ("Regulamento"). A Sociedade, seus administradores e acionistas deverão igualmente observar o disposto no Regulamento para Listagem de Emissores e Admissão à Negociação de Valores Mobiliários, incluindo as regras referentes à retirada e exclusão de negociação de valores mobiliários admitidos nos mercados organizados administrados pela BM&FBOVESPA.

§2º - As disposições do Regulamento prevalecerão sobre as disposições estatutárias, nas hipóteses de prejuízo aos direitos dos destinatários das ofertas públicas previstas neste Estatuto Social.

ARTIGO 2º - A Sociedade tem por objeto o exercício do controle acionário da VRG Linhas Aéreas S.A. ou sua sucessora a qualquer título e, por intermédio de sociedades controladas ou coligadas, explorar também:

- a) serviços de transporte aéreo regular e não regular de passageiros, cargas ou malas postais, em âmbito nacional e internacional, na conformidade das concessões das autoridades competentes;
- b) atividades complementares de serviço de transporte aéreo por fretamento de passageiros, cargas e malas postais;



- c) a prestação de serviços de manutenção, reparo de aeronaves, próprias ou de terceiros, motores, partes e peças;
- d) a prestação de serviços de hangaragem de aviões;
- e) a prestação de serviço de atendimento de pátio e pista, abastecimento de comissaria de bordo e limpeza de aeronaves;
- f) o desenvolvimento de outras atividades conexas, correlatas ou complementares ao transporte aéreo e às demais atividades descritas acima; e
- g) a participação no capital de outras sociedades como sócia, quotista ou acionista.

Parágrafo único - A alienação do controle acionário da VRG Linhas Aéreas S.A. será considerada uma mudança no objeto social para fins do exercício do direito de retirada pelos acionistas da Sociedade.

ARTIGO 3º - A Sociedade tem sede e foro na Pça. Comandante Linneu Gomes, s/n, portaria 3, prédio 24, parte, Jardim Aeroporto, na Cidade e Estado de São Paulo, podendo criar e extinguir filiais, sucursais, agências, depósitos e escritórios de representação em qualquer parte do território nacional ou no exterior, sempre por deliberação do Conselho de Administração.

ARTIGO 4º - O prazo de duração da Sociedade é indeterminado.

CAPÍTULO II CAPITAL SOCIAL E AÇÕES

Artigo 5º - O Capital Social, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 4.202.543.932,30 (quatro bilhões duzentos e dois milhões quinhentos e quarenta e três mil novecentos e trinta e dois reais e trinta centavos), dividido em 3.202.276.835 (três bilhões duzentos e dois milhões duzentos e setenta e seis mil oitocentos e trinta e cinco) ações, sendo 2.863.682.500 (dois bilhões, oitocentos e sessenta e três milhões, seiscentas e oitenta e duas mil e quinhentas) ações ordinárias e 338.594.335 (trezentos e trinta e oito milhões quinhentos e noventa e quatro mil trezentos e trinta e cinco) ações preferenciais, todas nominativas, escriturais e sem valor nominal.

§1º - As ações da Sociedade serão nominativas, facultada a adoção da forma escritural, hipótese em que serão mantidas em contas de depósito abertas em nome de seus titulares, em Instituição financeira devidamente autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), podendo ser cobrada dos acionistas a remuneração de que trata o parágrafo 3º do artigo 35 da Lei nº 6.404/76, conforme alterada ("Lei das S.A.").

§2º - A cada ação ordinária corresponde um voto nas Assembleias Gerais.



§3º - As ações preferenciais não terão direito a voto, exceto quanto às matérias especificadas no parágrafo 4.º abaixo, consistindo as preferências e vantagens em:

- a) prioridade em relação às ações ordinárias no reembolso do capital, em caso de liquidação da Sociedade, no valor por ação preferencial correspondente à divisão do valor do capital social da Sociedade pelo número total de ações de emissão da Sociedade, multiplicado por 35 (trinta e cinco);
- b) direito de serem incluídas na oferta pública em decorrência de alienação de controle, nas mesmas condições e ao preço pago por ação equivalente a 35 (trinta e cinco) vezes o preço por ação ordinária pago ao Acionista Controlador Alienante (conforme definido no Regulamento);
- c) direito ao recebimento de dividendos por ação iguais a 35 (trinta e cinco) vezes o valor dos dividendos por ação ordinária; e
- d) direito ao recebimento, em caso de liquidação da Sociedade, após o reembolso prioritário do capital e o reembolso do capital das ações ordinárias, de 35 (trinta e cinco) vezes o valor atribuído a cada ação ordinária no momento da repartição de quaisquer recursos remanescentes que couberem aos acionistas.

§4º - As ações preferenciais terão direito a voto em quaisquer deliberações da Assembleia Geral sobre ("Matérias Especiais"):

- a) transformação, incorporação, cisão e fusão da Sociedade;
- b) aprovação de contratos entre a Sociedade e o Acionista Controlador (conforme definido no Regulamento), diretamente ou por meio de terceiros, assim como de outras sociedades, nas quais o Acionista Controlador tenha interesse, sempre que, por força de disposição legal ou estatutária, sejam deliberados em Assembleia Geral;
- c) avaliação de bens destinados à integralização de aumento de capital da Sociedade;
- d) escolha de instituição ou empresa especializada para determinação do Valor Econômico da
- e) Sociedade, conforme definição e termos do item 10.1.1. do Regulamento;
- f) mudança do objeto social da Sociedade;
- g) alteração ou revogação de dispositivos estatutários que alterem ou modifiquem quaisquer das exigências previstas no item 4.1. do Regulamento, ressalvado que esse direito a voto prevalecerá enquanto estiver em vigor o Contrato de Participação no Nível 2 de Governança (conforme definido no Regulamento);




h) alteração ou revogação dos Artigos 12 a 16, 18 §3º, 5º e 6º, 36 a 38 e 50;

i) qualquer alteração aos direitos de voto previstos neste parágrafo e qualquer alteração dos parágrafos 5º e 8º abaixo.

§5º - Caso o Acionista Controlador passe a deter ações de emissão da Sociedade que representem, em conjunto, Participação nos Dividendos igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento), a aprovação das Matérias Especiais previstas nos incisos (a) a (f) acima pela Assembleia Geral dependerá de aprovação prévia em Assembleia Especial, observado os quóruns de instalação e aprovação aplicáveis estabelecidos em disposições específicas deste Estatuto Social e do Regulamento. Independentemente da Participação nos Dividendos do Acionista Controlador, a aprovação das Matérias Especiais previstas nos incisos (g) e (h) acima pela Assembleia Geral sempre dependerá de aprovação prévia em Assembleia Especial, observado os quóruns de instalação e aprovação aplicáveis estabelecidos em disposições específicas deste Estatuto Social.

§6º - Na hipótese de retirada de acionistas, o montante a ser pago pela Sociedade a título de reembolso pelas ações detidas pelos acionistas que tenham exercido direito de retirada, nos casos autorizados pela Lei das S.A., deverá corresponder ao valor econômico de tais ações, a ser apurado de acordo com o procedimento de avaliação aceito pela Lei das S.A., sempre que tal valor for inferior ao valor patrimonial apurado de acordo com o artigo 45 da Lei das S.A.

§7º - Observadas as restrições à transferência de ações indicadas no Capítulo IX deste Estatuto Social, os acionistas poderão, a qualquer tempo, converter ações da espécie ordinária em preferencial, à razão de 35 (trinta e cinco) ações ordinárias para 1 (uma) ação preferencial, desde que integralizadas e observado o limite legal. Os pedidos de conversão deverão ser encaminhados por escrito à Diretoria. Os pedidos de conversão, realizados nos termos deste Estatuto Social, recebidos pela Diretoria deverão ser homologados na primeira reunião do Conselho de Administração a se realizar.

§8º - Quaisquer direitos conferidos por lei aos acionistas em função de sua titularidade de determinado percentual do capital social poderão ser exercidos por acionistas que sejam titulares de ações representando igual percentual de Participação nos Dividendos nos termos deste Estatuto Social.

ARTIGO 6º - Observados os limites legais cabíveis, a Sociedade fica autorizada a aumentar o seu capital social em até R\$17.000.000.000,00 (dezessete bilhões de reais).

§1º - Dentro do limite autorizado neste artigo, poderá a Sociedade, mediante deliberação do Conselho de Administração, aumentar o capital social independentemente de reforma estatutária, mediante a emissão de ações, bônus



de subscrição pública mediante a emissão de debêntures conversíveis em ações, sem guardar proporção entre as diferentes espécies de ações. O Conselho de Administração fixará as condições da emissão, inclusive preço e prazo de integralização.

§2º - A critério do Conselho de Administração, poderá ser excluído o direito de preferência, ou ser reduzido o prazo para seu exercício, na emissão de ações ou debêntures conversíveis em ações cuja colocação seja feita mediante venda em bolsa de valores ou por subscrição pública, ou ainda mediante permuta por ações, em oferta pública de aquisição de controle, nos termos estabelecidos em lei.

§3º - A Sociedade poderá, dentro do limite de capital autorizado neste artigo e de acordo com plano aprovado pela Assembleia Geral, outorgar opção de compra de ações a seus administradores ou empregados ou a pessoas naturais que prestem serviços à Sociedade ou à sociedade sob seu controle.

ARTIGO 7º - É vedado à Sociedade emitir partes beneficiárias.

CAPÍTULO III ASSEMBLEIA GERAL

ARTIGO 8º - A assembleia geral de acionistas ("Assembleia Geral") tem poderes para decidir todos os negócios relativos ao objeto da Sociedade e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento, sendo convocada, instalada e realizada para os fins e na forma prevista na Lei das S.A., tomando-se as deliberações com o quórum legalmente previsto. A Ata da Assembleia Geral registrará o número de votos lançados pelos acionistas detentores de direito de voto a favor e contra cada deliberação e indicará a Participação nos Dividendos total dos acionistas que votaram a favor e contra cada deliberação.

§1º - A Assembleia Geral deve ser convocada por meio de edital publicado com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, em primeira convocação, e com 8 (oito) dias de antecedência, em segunda convocação.

§2º - Todos os documentos a serem analisados ou discutidos em Assembleia Geral serão disponibilizados aos acionistas na BM&FBOVESPA, bem como na sede social, a partir da data da publicação do primeiro edital de convocação referido no parágrafo anterior.

§3º - Qualquer acionista poderá ser representado nas Assembleias Gerais por procurador, na forma do Artigo 126, parágrafo 1º, da Lei das S.A., devendo os respectivos instrumentos de mandato, devidamente regularizados na forma da lei, serem depositados na sede social, com 03 (três) dias de antecedência da data marcada para realização da Assembleia Geral. O acionista ou seu representante deverá comparecer à Assembleia Geral munido de documentos que comprovem



BM&FBOVESPA

sua identidade

§4º - Sem prejuízo do disposto acima, o acionista que comparecer à Assembleia Geral munido dos documentos referidos no parágrafo acima, até o momento da abertura dos trabalhos em assembleia, poderá participar e votar, ainda que tenha deixado de apresentá-los previamente.

ARTIGO 9º - A Assembleia Geral será instalada e presidida pelo Presidente do Conselho de Administração ou, em sua falta ou impedimento, por outro membro do Conselho de Administração ou ainda, na falta destes, por qualquer dos Diretores da Sociedade presentes.

Parágrafo único - O Presidente da Assembleia escolherá um ou mais secretários.

ARTIGO 10 - Os acionistas se reunirão em Assembleia Geral Ordinária dentro dos 4 (quatro) primeiros meses seguintes ao término do exercício social, cabendo-lhes decidir sobre as matérias de sua competência, previstas na Lei das S.A.

ARTIGO 11 - Os acionistas se reunirão em Assembleia Geral Extraordinária sempre que os interesses sociais exigirem o pronunciamento dos acionistas e nos casos previstos na Lei das S.A. e neste Estatuto Social.

CAPÍTULO IV ASSEMBLEIA ESPECIAL

ARTIGO 12 - Nos termos do parágrafo 5º do artigo 5º deste Estatuto Social, a aprovação de uma Matéria Especial em Assembleia Geral poderá depender de prévia aprovação por parte dos acionistas detentores de ações preferenciais, reunidos em assembleia especial ("Assembleia Especial").

ARTIGO 13 - A Assembleia Especial deve ser convocada por meio de edital publicado com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, em primeira convocação, e com 8 (oito) dias de antecedência, em segunda convocação.

Parágrafo Único - Todos os documentos a serem analisados ou discutidos em Assembleia Especial serão disponibilizados aos acionistas preferencialistas na BM&FBOVESPA, bem como na sede social, desde a data da publicação do primeiro edital de convocação referido no caput deste Artigo.

ARTIGO 14 - A Assembleia Especial será instalada e presidida pelo Presidente do Conselho de Administração ou, em sua falta ou impedimento, por outro membro do Conselho de Administração ou ainda, na falta destes, por qualquer dos Diretores da Sociedade presentes.

Parágrafo Único - O Presidente da Assembleia Especial escolherá um ou mais secretários.



JOCEAP

ARTIGO 15 - A Assembleia Especial será instalada, em primeira convocação, com a presença de acionistas que representem, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das ações preferenciais e, em segunda convocação, com a presença de acionistas representando qualquer número de ações preferenciais, ressalvadas as hipóteses previstas no Regulamento. As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos acionistas presentes, se quórum de votação diverso não for exigido pela Lei das S.A. ou pelo Regulamento. A ata da Assembleia Especial registrará o número de votos lançados pelos acionistas detentores de direito a voto a favor e contra cada deliberação e indicará a Participação nos Dividendos total dos acionistas que votaram a favor e contra cada deliberação.

ARTIGO 16 - Qualquer acionista poderá ser representado nas Assembleias Especiais por procurador, na forma do Artigo 126, parágrafo 1º, da Lei das S.A., devendo os respectivos instrumentos de mandato, devidamente regularizados na forma da lei, serem depositados na sede social, com 03 (três) dias de antecedência da data marcada para realização da Assembleia Especial. O acionista ou seu representante legal deverá comparecer à Assembleia Geral munido de documentos que comprovem sua identidade.

Parágrafo único - Sem prejuízo do disposto acima, o acionista que comparecer à assembleia geral munido dos documentos referidos acima, até o momento da abertura dos trabalhos em assembleia, poderá participar e votar, ainda que tenha deixado de apresentá-los previamente.

CAPÍTULO V ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE

ARTIGO 17 - A Sociedade será administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria.

Parágrafo único - A Assembleia Geral fixará o montante global da remuneração dos Administradores (conforme definido no Regulamento), cabendo ao Conselho de Administração, em reunião, fixar a remuneração individual dos Conselheiros e Diretores.

SEÇÃO I CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ARTIGO 18 - O Conselho de Administração será composto por, no mínimo 5 (cinco) e no máximo 10 (dez) membros, residentes no País ou não, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, com mandato unificado de 1 (um) ano, permitida a reeleição. A Assembleia Geral designará também o Presidente do Conselho, sendo vedada a acumulação do cargo de Presidente do Conselho de Administração com o cargo de Diretor Presidente ou principal executivo da Sociedade.



§1º - O membro do Conselho de Administração deve ter reputação ilibada e experiência profissional necessária para o desempenho de suas funções, não podendo ser eleito, salvo dispensa da Assembleia Geral, quem tiver ou representar interesse conflitante com a Sociedade. Sem prejuízo da deliberação soberana da Assembleia Geral, os membros do Conselho de Administração devem preferencialmente ter experiências e qualificações profissionais e negociais diversas, incluindo atributos como liderança na gestão sênior de companhias de grande escala, conhecimento e experiência no setor de aviação civil e de suas operações, conhecimento e experiência na gestão financeira, contábil e de riscos, conhecimento e experiência na gestão de investimentos, conhecimento e experiência na gestão comercial, e conhecimento e experiência na condução de um Conselho de Administração de Companhia aberta.

§ 2º - No mínimo 20% (vinte por cento) dos conselheiros deverão ser Conselheiros Independentes (conforme definido no Regulamento) e expressamente declarados como tais na ata da Assembleia Geral que os eleger, sendo também considerado como independente o conselheiro eleito mediante faculdade prevista pelo artigo 141, §4º e 5º da Lei das S.A. Caso, em decorrência da observância do referido percentual, resulte número fracionário de conselheiros, proceder-se-á ao arredondamento para o número inteiro: (i) imediatamente superior, quando a fração for igual ou superior a 0,5 (cinco décimos); ou (ii) imediatamente inferior, quando a fração for inferior a 0,5 (cinco décimos).

§3º - Sem prejuízo do disposto acima, deverão ser observadas as seguintes regras adicionais na composição do Conselho de Administração, sendo certo que, em decorrência da observância dos percentuais estabelecidos nas alíneas "a" a "c" deste parágrafo, resulte número fracionário de conselheiros, proceder-se-á ao arredondamento para o número inteiro: (i) imediatamente superior, quando a fração for igual ou superior a 0,5 (cinco décimos); ou (ii) imediatamente inferior, quando a fração for inferior a 0,5 (cinco décimos).

- a) Caso o Acionista Controlador, a qualquer tempo, passe a deter número de ações que represente uma Participação nos Dividendos igual ou inferior a 35% (trinta e cinco por cento), mas superior a 15 (quinze por cento), pelo menos 40% (quarenta por cento) dos conselheiros deverão ser Conselheiros Independentes, sendo que os detentores de ações preferenciais terão direito de eleger, em votação em separado, 1 (um) dos Conselheiros Independentes.
- b) Caso o Acionista Controlador, a qualquer tempo, passe a deter número de ações que represente uma Participação nos Dividendos igual ou inferior a 15% (quinze por cento), mas superior a 7,5% (sete inteiros e cinco décimos por cento), pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos conselheiros deverão ser Conselheiros Independentes, sendo que os detentores de ações preferenciais terão direito de eleger, em votação em separado, 02 (dois) dos




BM&FBOVESPA

Conselheiros Independentes.

- c) Caso o Acionista Controlador, a qualquer tempo, passe a deter número de ações que represente uma Participação nos Dividendos igual ou inferior a 7,5% (sete inteiro e cinco décimos por cento), pelo menos 60% (sessenta por cento) dos conselheiros deverão ser Conselheiros Independentes, sendo que os detentores de ações preferenciais terão direito de eleger, em votação em separado, 02 (dois) Conselheiros Independentes.

§4º - Caso os detentores de ações preferenciais elejam um membro do Conselho de Administração nos termos do artigo 141, §4º da Lei das S.A., o direito previsto no Parágrafo 3º, alínea "a" não será aplicável e, nas hipóteses previstas no Parágrafo 3º, alíneas "b" e "c", os detentores de ações preferenciais terão o direito de eleger, em votação em separado, apenas 1 (um) dos Conselheiros Independentes.

§5º - Adicionalmente ao disposto no Parágrafo 3º acima, caso o Acionista Controlador, a qualquer tempo, passe a deter uma Participação nos Dividendos igual ou inferior a 35% (trinta e cinco por cento), deverá ser instalado o Comitê de Governança Estatutário, cujo funcionamento e funções observarão o disposto neste Estatuto Social.

§6º - Adicionalmente ao disposto no Parágrafo 3º acima, caso o Acionista Controlador, a qualquer tempo, passe a deter uma Participação nos Dividendos igual ou inferior a 15% (quinze por cento), os Conselheiros Independentes somente poderão ser destituídos no curso do respectivo mandato mediante prévia aprovação da Assembleia Especial.

§7º - Os membros do Conselho de Administração tomarão posse mediante a assinatura do termo respectivo, lavrado em livro próprio, sendo a posse condicionada à assinatura do Termo de Anuência dos Administradores (conforme definido no Regulamento). Os Conselheiros deverão, imediatamente após a investidura no cargo, comunicar à BM&FBOVESPA a quantidade e as características dos valores mobiliários de emissão da Sociedade de que sejam titulares, direta ou indiretamente, inclusive seus derivativos.

§8º - Os membros do Conselho de Administração não reeleitos exercerão suas atribuições até a posse dos seus substitutos.

§9º - Exceto se ocorrer vacância no Conselho de Administração que resulte em composição inferior a 05 (cinco) membros do órgão, as vagas dos membros do Conselho de Administração, não havendo suplente, deverão ser preenchidas na primeira Assembleia Geral que se realizar após tal vacância, nos termos deste

ARTIGO 18. Caso ocorra vacância no Conselho de Administração que resulte em composição inferior a 05 (cinco) membros do órgão, os conselheiros em exercício



DUCEP

nomearão substituto(s) para que o órgão seja recomposto a 05 (cinco) membros, que deverão permanecer no cargo até o final do mandato corrente.

ARTIGO 19 - O Conselho de Administração reunir-se-á sempre que convocado pelo Presidente ou por 03 (três) de seus membros. Os Conselheiros poderão participar das reuniões do Conselho de Administração por meio de conferência telefônica ou vídeo conferência.

§1º - A convocação será feita com antecedência mínima de 07 (sete) dias, por carta protocolada, ou outros meios escritos, com breve descrição da ordem do dia, considerado regularmente convocado o membro presente à reunião.

§2º - Das reuniões serão lavradas atas.

§3º - As reuniões serão instaladas estando presentes pelo menos a maioria dos membros do Conselho, nas 2 (duas) primeiras convocações, e com a presença de qualquer número de membros na terceira convocação, e as deliberações serão tomadas por maioria de votos dentre os membros presentes, cabendo ao Presidente o voto de desempate.

§4º - Independentemente das formalidades relativas à convocação, considerar-se-á regular a reunião a que compareçam todos os membros.

§5º - Os membros da Diretoria e do Conselho Fiscal podem comparecer às reuniões do Conselho de Administração, com direito a voz, mas não a voto.

ARTIGO 20 - Compete ao Conselho de Administração deliberar sobre as matérias descritas no artigo 142 da Lei das S.A. e no presente Estatuto Social (e, quando for o caso, manifestar-se favoravelmente às deliberações privativas da Assembleia Geral), pelo voto favorável da maioria dos presentes.

ARTIGO 21 - Compete ao Conselho de Administração:

- a) Determinar a orientação geral dos negócios da Sociedade;
- b) Eleger e destituir os Diretores da Sociedade;
- c) Avocar e decidir sobre qualquer assunto que não se compreenda na competência privativa da Assembleia Geral ou da Diretoria;
- d) Deliberar sobre a convocação da Assembleia Geral e da Assembleia Especial, quando julgar conveniente, ou no caso do artigo 132 da Lei das S.A.;
- e) Fiscalizar a gestão dos Diretores, examinando, a qualquer tempo, os livros e papéis da Sociedade e solicitando informações sobre contratos celebrados ou em vias de celebração e quaisquer outros atos;



DECISÃO

- f) Escolher e constituir os auditores independentes;
- g) Convocar os auditores independentes para prestar os esclarecimentos que entender necessários;
- h) Apreciar o relatório da administração e as contas da Diretoria e deliberar sobre sua submissão à Assembleia Geral;
- i) Aprovar os orçamentos anuais e plurianuais, os planos estratégicos, os projetos de expansão e os programas de investimento, bem como acompanhar sua execução;
- j) Aprovar a constituição de subsidiária e a participação da Sociedade no capital de outras sociedades, no País ou no exterior;
- k) Aprovar ou estabelecer alçada da Diretoria para aprovar, a alienação mesmo fiduciariamente, ou oneração de bens sociais do ativo permanente, inclusive hipotecar, empenhar, caucionar, dar em anticrese, dar aval ou fiança, confessar, renunciar a direito, dispensar obrigações de terceiros para com a Sociedade, transigir, estabelecer ainda, quando julgar conveniente, quaisdentre os membros da Diretoria deverão praticar o ato autorizado, podendo, nos casos que definir, exigir a prévia autorização do Conselho de Administração como condição de validade do ato;
- l) Autorizar a Sociedade a prestar garantias a obrigações de terceiros;
- m) Zelar pelo cumprimento das políticas de transações da Sociedade com suas partes relacionadas;
- n) Autorizar a abertura, transferência ou encerramento de escritórios, filiais, dependências ou outros estabelecimentos da Sociedade;
- o) Deliberar sobre a aquisição pela Sociedade de ações de sua própria emissão, para manutenção em tesouraria e/ou posterior cancelamento ou alienação;
- p) Outorgar opção de compra de ações a seus administradores e empregados nos termos de plano aprovado pela Assembleia Geral, sem direito de preferência para os acionistas;
- q) Deliberar sobre a emissão de debêntures simples, conversíveis em ações ou não conversíveis, com ou sem garantia real;
- r) Autorizar a emissão de quaisquer instrumentos de crédito para a captação de recursos, sejam "bonds", "notes", "commercial papers", e outros, de uso comum no mercado, deliberando ainda sobre as suas condições de emissão e resgate;
- s) A seu critério, fixar periodicamente parâmetros de valor envolvido.



DUCEP

término, tempo/prazo, extensão de prazos e outros que julgar convenientes, pelos quais determinados atos societários e/ou financeiros, inclusive empréstimos ativos ou passivos, possam ser praticados pela Diretoria;

t) Autorizar a tomada de empréstimos, bem como a concessão de empréstimos ou outros créditos, pela Sociedade;

u) Dispor, observadas as normas deste Estatuto Social e da legislação vigente, sobre a ordem de seus trabalhos e adotar ou baixar normas regimentais para seu funcionamento;

v) Autorizar qualquer aumento do capital social da Sociedade mediante emissão de ações até o limite do capital autorizado, nos termos do artigo 6º deste Estatuto Social;

w) Manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de emissão da Sociedade, por meio de parecer prévio fundamentado, divulgado em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, que deverá abordar, no mínimo: (i) a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse do conjunto dos acionistas e em relação à liquidez dos valores mobiliários de sua titularidade; (ii) as repercussões da oferta pública de aquisição de ações sobre os interesses da Sociedade; (iii) os planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à Sociedade; (iv) outros pontos que o Conselho de Administração considerar pertinentes, bem como as informações exigidas pelas regras aplicáveis estabelecidas pela CVM; e

x) Definir lista tripla de empresas especializadas em avaliação econômica para a elaboração de laudo de avaliação das ações da Sociedade, nos casos de oferta pública de aquisição de ações para cancelamento de registro de Sociedade aberta ou para saída do Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA.

§1º - A Sociedade e os Administradores deverão, pelo menos uma vez ao ano, realizar reunião pública com analistas e quaisquer outros interessados, para divulgar informações quanto à sua respectiva situação econômico-financeira, projetos e perspectivas.

§2º - Compete ainda ao Conselho de Administração a instituição de Comitês e o estabelecimento dos respectivos regimentos e competências, sendo de funcionamento permanente os Comitês de Auditoria e de Gestão de Pessoas e, sendo previsto, ainda, um Comitê de Governança Estatutário, instalado nos termos do Artigo 27.

SEÇÃO II



DUCEP

02 05 DIRETORIA

ARTIGO 22 - A Diretoria será composta por no mínimo 02 (dois) e no máximo 07 (sete) Diretores, sendo um Diretor Presidente, um Diretor Vice Presidente Financeiro, um Diretor de Relações com Investidores e 04 (quatro) Diretores Vice Presidentes, todos residentes no País, eleitos pelo Conselho de Administração e por ele destituíveis a qualquer tempo, com mandato de 01 (um) ano, podendo ser reeleitos.

§1º - As atribuições dos Diretores serão especificadas pelo Conselho de Administração que também estabelecerá a remuneração fixa de cada membro da Diretoria e distribuirá, quando for o caso, a participação nos lucros fixada pela Assembleia Geral.

§2º - Compete fundamentalmente aos Diretores zelar pela observância da Lei e deste Estatuto Social.

§3º - Ao Diretor Presidente cabe, especialmente, coordenar o andamento das atividades regulares da Sociedade, incluindo as seguintes atividades:

- a) fazer cumprir o Estatuto Social e as diretrizes e as deliberações tomadas em Assembleias Gerais, nas reuniões do Conselho de Administração e nas suas próprias reuniões;
- b) administrar, gerir e superintender os negócios sociais, e emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar úteis ou necessários, para se fazer cumprir a orientação geral do Conselho de Administração acerca dos negócios da Sociedade, nos termos do Artigo 21, "a", do presente Estatuto Social;
- c) manter os membros do Conselho de Administração informados sobre as atividades da Sociedade e o andamento de suas operações;
- d) submeter, anualmente, à apreciação do Conselho de Administração, o Relatório da Administração e as contas da Diretoria, acompanhados do relatório dos auditores independentes, bem como a proposta de destinação dos lucros apurados no exercício anterior;
- e) elaborar e propor, ao Conselho de Administração, os orçamentos anuais e plurianuais, os planos estratégicos, os projetos de expansão e os programas de investimento; e
- f) exercer outras atribuições que lhe forem cometidas pelo Conselho de Administração;

§4º - O Diretor-Presidente será o representante da Sociedade frente aos diversos públicos e, nas responsabilidades de relacionamento e políticas institucionais, tendo para tanto, o apoio do Presidente do Conselho de Administração.



DOCEP

§5º - Ocorrendo ausência de cargo de Diretor, ou impedimento do titular, caberá ao Conselho de Administração eleger e nomear novo Diretor ou designar o substituto, fixando, em qualquer dos casos, o prazo da gestão e os respectivos vencimentos.

§6º - A Diretoria reunir-se-á sempre que necessário, e a sua convocação cabe ao Diretor Presidente, que também presidirá a reunião.

§7º - A reunião instalar-se-á com a presença de Diretores que representem a maioria dos membros da Diretoria.

§8º - As atas das reuniões e as deliberações da Diretoria serão registradas em livro próprio.

§9º - Os membros da Diretoria tomarão posse mediante a assinatura do termo respectivo, lavrado em livro próprio, sendo a posse condicionada à assinatura do Termo de Anuência dos Administradores (conforme definido no Regulamento). Os Diretores deverão, imediatamente após a investidura no cargo, comunicar à BM&FBOVESPA a quantidade e as características dos valores mobiliários de emissão da Sociedade de que sejam titulares, direta ou indiretamente, inclusive seus derivativos.

ARTIGO 23 - A Diretoria terá todos os poderes e atribuições que a Lei, o Estatuto Social e o Conselho de Administração da Sociedade lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Sociedade, podendo decidir sobre a prática de todos os atos e realizações de todas as operações que se relacionarem com o objeto da Sociedade e que não forem da competência privativa da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração, ou ainda que deste último não exigirem prévia manifestação.

§1º - Observado o disposto acima, compete à Diretoria:

- a) a representação da Sociedade, na forma estatutária, em juízo ou fora dele, observadas as atribuições de Lei, além da nomeação de procuradores ad negotia ou ad judicia;
- b) a elaboração e execução dos planos e da política de investimentos e desenvolvimento, bem como os respectivos orçamentos, observada a competência deliberativa do Conselho de Administração; e
- c) o controle e a análise do comportamento das sociedades controladas, coligadas e subsidiárias com vistas aos resultados esperados.

§2º - A Diretoria poderá designar um dos seus membros para representar a Sociedade em atos e operações no país ou no exterior, ou constituir um procurador apenas para a prática de ato específico.

ARTIGO 24 - Além das atribuições do Artigo 22, parágrafo 3.º supra, são poderes



OUTROS

privativos do Diretor Presidente da Sociedade convocar e presidir as reuniões da Diretoria e fiscalizar o cumprimento das deliberações gerais.

ARTIGO 25 - Todos os atos que tenham responsabilidade para com a Sociedade, ou dispensarem obrigações de terceiros para com ela, incluindo a representação na Sociedade em juízo, ativa e passivamente, só serão válidos se aprovados de acordo com o Estatuto Social e se tiverem

- a) a assinatura do Diretor Presidente, em conjunto com outro Diretor; ou
- b) a assinatura conjunta de dois Diretores; ou
- c) a assinatura de um Diretor em conjunto com um procurador; ou
- d) a assinatura conjunta de dois procuradores da Sociedade.

§1º - Os mandatos serão sempre assinados por dois membros da Diretoria e serão outorgados para fins específicos e por prazo determinado, salvo os que contemplarem os poderes da cláusula ad judicium.

§2º - A Sociedade será representada isoladamente por qualquer dos membros da Diretoria, sem as formalidades previstas neste artigo, nos casos de prestação de depoimento pessoal, e na qualidade de prepostos em audiências.

SEÇÃO III

COMITÊ DE AUDITORIA

ARTIGO 26 - O Comitê de Auditoria, órgão de assessoramento vinculado diretamente ao Conselho de Administração e de funcionamento permanente, terá as atribuições estabelecidas pela Instrução da CVM nº 508, de 14 de maio de 1999, conforme alterada, neste Estatuto Social e no seu regimento interno.

§1º - O Comitê de Auditoria possuirá autonomia operacional e dotação orçamentária, anual ou por projeto.

§2º - O Comitê de Auditoria deverá possuir meios para receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à sociedade, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades.

§3º - No desenvolvimento de suas atividades, o Comitê de Auditoria poderá contratar e utilizar especialistas externos e independentes.

§4º - O Comitê de Auditoria será composto por no mínimo 03 (três) membros, todos eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, com mandato de um ou dois anos e observando o disposto na Instrução CVM nº 308 acima referida, sendo que, na hipótese de impedimento definitivo ou vacância do cargo de





membro do Comitê de Auditoria; competirá ao Conselho de Administração eleger substituto que deverá completar o mandato do membro substituído.

§5º - Ao menos 01 (um) dos membros do Comitê de Auditoria deve possuir reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

§6º - Compete ao Comitê de Auditoria, além das funções, atribuições e poderes a ele conferidos pelo Conselho de Administração e em seu regimento interno, e observada a regulamentação em vigor:

- a) supervisionar o relacionamento da Sociedade com seus auditores externos, incluindo (i) opinar sobre a sua contratação e destituição e acerca de sua remuneração; (ii) recomendar a contratação de outros serviços à empresa de auditoria externa; (iii) avaliar a sua independência, qualidade e adequação dos serviços prestados; e (iv) mediar eventuais conflitos e controvérsias entre a Administração da Sociedade e os auditores externos;
- b) supervisionar as atividades (i) da área de controles internos da Sociedade; (ii) da área de auditoria interna da Sociedade; e (iii) da área responsável pela elaboração das demonstrações financeiras da Sociedade;
- c) monitorar a qualidade e integridade (i) dos mecanismos de controles internos; (ii) das informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras da Sociedade; e (iii) das informações e medições divulgadas com base em dados contábeis ajustados e em dados nãocontábeis que acrescentem elementos não previstos na estrutura dos relatórios usuais das demonstrações financeiras;
- d) avaliar e monitorar as exposições de risco da Sociedade, podendo inclusive requerer informações detalhadas de políticas e procedimentos relacionados com (i) a remuneração da administração; (ii) a utilização de ativos da Sociedade; e (iii) as despesas incorridas em nome da Sociedade;
- e) avaliar e monitorar, juntamente com a Administração e a área de auditoria interna, a adequação das transações com partes relacionadas realizadas pela Sociedade;
- f) tomar as iniciativas e medidas necessárias ao conhecimento e apuração de reclamações relativas a matérias referentes às demonstrações financeiras, controles internos e auditoria externa; e
- g) elaborar relatório anual resumido, a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras, contendo a descrição de: (i) suas atividades, resultados e conclusões alcançados e recomendações feitas; e (ii) quaisquer situações nas quais exista divergência significativa entre a administração da Sociedade, os auditores independentes e o Comitê de Auditoria em relação às



DUCEP

demonstrações financeiras da Sociedade.

§7º - Sem prejuízo do disposto acima, o Comitê de Auditoria exercerá também as funções de comitê de auditoria (Audit Committee) para os fins da legislação norteamericana, especialmente o "Sarbanes-Oxley Act".

§8º - Os membros do Comitê de Auditoria escolherão um de seus pares para ocupar o cargo de coordenador, que deverá ser membro independente do Conselho de Administração e terá a prerrogativa de convocar reuniões extraordinárias e determinar a pauta das discussões a serem realizadas, observado que o Comitê de Auditoria reunir-se-á no mínimo em periodicidade que permita que as informações contábeis da Sociedade sejam sempre apreciadas antes de sua divulgação. Todas as deliberações tomadas em reuniões do Comitê de Auditoria constarão de atas assinadas pelos membros presentes.

§9º - O regimento interno do Comitê de Auditoria conterá regras e procedimentos complementares ao previsto neste Estatuto Social para a realização das reuniões do órgão.

§10 - O Comitê de Auditoria, ou seu coordenador, deverá reunir-se com o Conselho de Administração ao menos trimestralmente e comparecer à Assembleia Geral ordinária da Sociedade.

SEÇÃO IV COMITÊ DE GOVERNANÇA ESTATUTÁRIO

ARTIGO 27 - O Comitê de Governança Estatutário será instalado na hipótese do Acionista Controlador deter número de ações que represente uma Participação nos Dividendos inferior a 35% (trinta e cinco por cento).

§1º - O Comitê de Governança Estatutário, quando instalado, será composto por no mínimo 03 (três) membros, sendo a maioria dos membros Conselheiros Independentes.

§2º - O Comitê de Governança Estatutário será coordenado por um Conselheiro Independente, que terá a prerrogativa de convocar reuniões extraordinárias e determinar a pauta das discussões a serem realizadas.

ARTIGO 28 - Compete ao Comitê de Governança Estatutário:

- a) pronunciar-se sobre a indicação dos Conselheiros Independentes feita pelo Acionista Controlador, podendo se manifestar reservada e antecipadamente à Assembleia Geral caso seja instado pelo Acionista Controlador;
- b) emitir recomendações sobre a composição do Conselho de Administração tendo em vista as experiências e qualificações profissionais que devem preferencialmente estar representadas no Conselho de Administração, nos termos



d) do parágrafo 1º, do artigo 18, do Estatuto Social;

c) recomendar ao Conselho de Administração um conjunto de diretrizes de governança corporativa aplicáveis à Sociedade, supervisionando sua implementação;

d) analisar e aprovar anualmente o Código de Conduta da Sociedade; e

e) analisar e se manifestar sobre situações de potenciais conflitos de interesses entre conselheiros e a Sociedade.

Parágrafo único - Caso o Comitê de Governança Estatutário verifique que a(s) indicação(ões) de Conselheiros Independentes realizada(s) pelo Acionista Controlador não preenche(m) os requisitos necessários para qualificá-los como Conselheiros Independentes (conforme definido no Regulamento), o Comitê de Governança Estatutário deverá comunicar tal fato ao Conselho de Administração para que este notifique o Acionista Controlador acerca de tal fato, solicitando a indicação de novo(s) candidato(s).

CAPÍTULO VI CONSELHO FISCAL

ARTIGO 29 - A Sociedade terá um Conselho Fiscal, composto por, no mínimo, 03 (três) e, no máximo, 05 (cinco) membros e suplentes em igual número, não tendo caráter permanente, e só será eleito e instalado pela Assembleia Geral a pedido de acionistas, nos casos previstos na Lei das S.A.

Parágrafo único - Os membros do Conselho Fiscal tomarão posse mediante a assinatura do termo respectivo, lavrado em livro próprio, sendo a posse condicionada à assinatura do Termo de Anuência dos Membros do Conselho Fiscal (conforme definido no Regulamento). Os Conselheiros Fiscais deverão, imediatamente após a investidura no cargo, comunicar à BM&FBOVESPA a quantidade e as características dos valores mobiliários de emissão da Sociedade de que sejam titulares direta ou indiretamente, inclusive seus derivativos.

ARTIGO 30 - O Conselho Fiscal reunir-se-á sempre que convocado por qualquer um de seus membros, em periodicidade de, no mínimo, uma vez por trimestre. O funcionamento do Conselho Fiscal terminará na primeira Assembleia Geral Ordinária após a sua instalação, podendo os seus membros serem reeleitos.

ARTIGO 31 - A remuneração dos membros do Conselho Fiscal será fixada pela Assembleia Geral que os eleger.

CAPÍTULO VII EXERCÍCIO SOCIAL, BALANÇO E RESULTADOS

ARTIGO 32 - O exercício social terá a duração de um ano, e terminará no último



QUORUM

dia do mês de dezembro de cada ano.

ARTIGO 33 - Ao fim de cada exercício social serão elaborados, com base na escrituração mercantil da Sociedade, as seguintes demonstrações financeiras previstas em lei:

- a) balanço patrimonial;
- b) demonstrações das mutações do patrimônio líquido;
- c) demonstração do resultado do exercício;
- d) demonstração das origens e aplicações de recursos.

§1º - Juntamente com as demonstrações financeiras do exercício, o Conselho de Administração apresentará à Assembleia Geral (ordenação proposta sobre a destinação a ser dada ao lucro líquido, com observância do disposto neste Estatuto Social e na Lei das S.A.).

§2º - O Conselho de Administração poderá determinar o levantamento de balanços a qualquer tempo, respeitados os preceitos legais e aprovar a distribuição de dividendos intercalares com base nos lucros apurados.

§3º - A qualquer tempo, o Conselho de Administração também poderá deliberar a distribuição de dividendos intermedieiros, a conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes.

§4º - Qualquer pagamento creditado a título de juros sobre o capital próprio nos termos do artigo 9º, parágrafo 7º da Lei nº 9.249/95 e legislação e regulamentação pertinentes, poderá ser imputado ao dividendo obrigatório, integrando tal valor o montante dos dividendos distribuídos pela Sociedade para todos os efeitos legais.

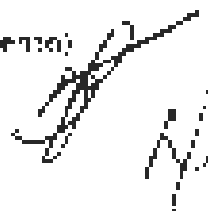
§5º - Dividendos intermediários e intercalares deverão sempre ser creditados e considerados como antecipação do dividendo obrigatório.

ARTIGO 34 - Do resultado do exercício serão deduzidos antes de qualquer participação, eventuais prejuízos acumulados e a provisão para o imposto de renda.

§1º - Sobre o lucro remanescente apurado na forma do caput deste artigo, será calculada a participação estatutária dos Administradores, até o limite máximo legal.

§2º - Do lucro líquido do exercício, obtido após a dedução de que trata o parágrafo anterior, destinar-se-á:

- a) 5% (cinco por cento) para a reserva legal, até atingir 20% (vinte por cento)



JUCEB

do capital social integralizado;

0000000000

b) do saldo do lucro líquido do exercício, obtido após a dedução de que trata o parágrafo anterior e ajustado na forma do artigo 202 da Lei das S.A., destinar-se-ão 25% (vinte e cinco por cento) para pagamento de dividendo obrigatório a todos os seus acionistas;

c) sempre que o montante do dividendo mínimo obrigatório ultrapassar a parcela realizada do lucro líquido do exercício, a administração poderá propor, e a Assembleia Geral aprovar, destinar o excesso à constituição de reserva de lucros a realizar, nos termos do artigo 197 da Lei das S.A.; e

d) o saldo remanescente terá a destinação que lhe for atribuída pelo Conselho de Administração, no pressuposto da aprovação pela Assembleia Geral e caso esta não delibere diversamente, nos termos do artigo 196 da Lei das S.A.

CAPÍTULO VIII LIQUIDAÇÃO

ARTIGO 35 - A Sociedade entrará em liquidação nos casos previstos em lei, ou em virtude de deliberação da Assembleia Geral, e se extinguirá pelo encerramento da liquidação.

Parágrafo único - O Conselho de Administração nomeará o liquidante, as formas e diretrizes a seguir e fixará os seus honorários.

CAPÍTULO IX REGRAS PARA A TRANSFERÊNCIA DAS AÇÕES

ARTIGO 36 - O Acionista Controlador, conforme determinado em 23 de março de 2015, deverá observar as seguintes restrições para a alienação das 31.463.850 (trinta e um milhões, quatrocentos e sessenta e três mil, oitocentos e cinquenta) ações preferenciais que detinha em 23 de março de 2015:

a) até 23 de março de 2016, o Acionista Controlador e seus cessionários permitidos, nos termos dos Parágrafos 1º e 2º deste Artigo 36, deverão deter ininterruptamente pelo menos 31.463.850 (trinta e um milhões, quatrocentos e sessenta e três mil, oitocentos e cinquenta) ações preferenciais; e

b) após o prazo estabelecido no item (a) acima, por um período adicional de 1 (um) ano, o Acionista Controlador e seus cessionários permitidos, nos termos dos Parágrafos 1º e 2º deste Artigo 36, deverão deter ininterruptamente pelo menos 15.731.925 (quinze milhões, setecentos e trinta e um mil, novecentos e vinte e cinco) ações preferenciais, podendo alienar 15.731.925 (quinze milhões, setecentos e trinta e um mil, novecentos e vinte e cinco) sem incorrer nas restrições do Artigo 37 abaixo.



tais ações foram alienadas pelo Acionista Controlador.

§3º - Exceto se observado um processo de venda organizado, conforme previsto no Parágrafo 4º abaixo, o Acionista Controlador não poderá alienar, em cada operação realizada em ambiente de bolsa ou mercado de balcão organizado, uma quantidade de ações preferenciais que representem Participação nos Dividendos superior a 3% (três por cento). A realização de cada operação de venda em ambiente de bolsa ou mercado de balcão organizado automaticamente impedirá o Acionista Controlador de realizar uma nova alienação de ações preferenciais, em ambiente de bolsa ou mercado de balcão organizado, pelo prazo de 6 (seis) meses a contar da data em que se realizar referida venda em bolsa ou mercado de balcão organizado, sem prejuízo do disposto no Parágrafo 4º abaixo.

§4º - A alienação de ações preferenciais que representem Participação nos Dividendos superior a 3% (três por cento) somente poderá ser realizada por meio de oferta pública registrada perante a CVM, ficando o Acionista Controlador sujeito apenas às restrições sobre transferências que forem acordadas no âmbito da oferta pública.

ARTIGO 38 - As restrições para transferência previstas neste Capítulo IX cessarão automática e definitivamente a partir do momento em que (a) seja realizada uma oferta pública de aquisição de ações em função da alienação do controle da Sociedade, conforme prevista no Artigo 40; ou (b) o Acionista Controlador passe a deter ações de emissão da Sociedade que representem Participação nos Dividendos igual ou inferior a 15% (quinze por cento).

Parágrafo único - Caso o Acionista Controlador detenha Participação nos Dividendos superior a 15% (quinze por cento) e seja constituído por um grupo de acionistas, vinculado por um acordo de acionistas ou qualquer outra forma, as restrições estabelecidas neste Capítulo IX não se aplicarão aos acionistas integrantes de tal grupo que detenham menos de 15% (quinze por cento) de Participação nos Dividendos. Para os fins de apuração da Participação nos Dividendos prevista neste Artigo 38 deverão ser agregadas todas as ações de emissão da Sociedade que sejam de propriedade de acionistas que estejam sob Controle comum.

ARTIGO 39 - Caso o Acionista Controlador venha a adquirir ações preferenciais após 23 de março de 2015, tal Acionista Controlador poderá alienar ações preferenciais em número igual as ações preferenciais adquiridas após tal data, sem que sejam aplicadas quaisquer das restrições dispostas nos Artigos 37 e 38 ou à alienação de tais ações preferenciais.

CAPÍTULO X DA ALIENAÇÃO DO CONTROLE ACIONÁRIO, DO CANCELAMENTO DO




**REGISTRO DE SOCIEDADE ABERTA, DA DESCONTINUIDADE DE PRÁTICAS
DIFERENCIADAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA E DA AQUISIÇÃO DE
PARTICIPAÇÃO RELEVANTE**

ARTIGO 40 - Sem prejuízo do disposto no Capítulo IX deste Estatuto Social, a alienação do controle da Sociedade, tanto por meio de uma única operação, como por meio de operações sucessivas, deverá ser contratada sob condição, suspensiva ou resolutiva, de que o Adquirente do controle (conforme definido no Regulamento) se obrigue a efetivar oferta pública de aquisição das demais ações dos outros acionistas da Sociedade, observando as condições e os prazos previstos na legislação vigente e no Regulamento, de forma a lhes assegurar tratamento igualitário àquele dado ao Acionista Controlador Alienante (conforme definido no Regulamento).

Parágrafo único - O preço da oferta pública a que se refere o caput deste artigo (a) será o preço pago por ação do bloco de controle, para os titulares de ações ordinárias de emissão da Sociedade, e (b) será igual a 35 (trinta e cinco) vezes o preço pago por ação do bloco de controle para os titulares de ações preferenciais de emissão da Sociedade.

ARTIGO 41 - A oferta pública referida no artigo anterior ainda será exigida:

- a) quando houver cessão onerosa de direitos de subscrição de ações e de outros títulos ou direitos relativos a valores mobiliários conversíveis em ações, que venha a resultar na Alienação do Controle da Sociedade (conforme definido no Regulamento); e
- b) em caso de alienação do controle de sociedade que detenha o Poder de Controle da Sociedade (conforme definido no Regulamento), sendo que, neste caso, o Acionista Controlador Alienante ficará obrigado a declarar à BM&FBOVESPA, o valor atribuído à sociedade nessa alienação e anexar documentação que comprove esse valor.

ARTIGO 42 - Sem prejuízo do disposto no Capítulo IX deste Estatuto Social, aquele que venha a adquirir o Poder de Controle da Sociedade, em razão de contrato particular de compra de ações celebrado com o Acionista Controlador, envolvendo qualquer quantidade de ações, estará obrigado a:

- a) efetivar a oferta pública referida no Artigo 40 deste Estatuto Social; e
- b) pagar, nos termos a seguir indicados, quantia equivalente à diferença entre o preço da oferta pública e o valor pago por ação eventualmente adquirida em bolsa nos 6 (seis) meses anteriores à data da aquisição do Poder de Controle, devidamente atualizado até a data do pagamento, sendo que o valor a ser pago por ação preferencial, nos termos deste item (b) corresponderá a 35 (trinta e cinco) vezes o preço pago por ação ordinária. Referida quantia deverá ser distribuída

PH



BM&FBOVESPA

entre todas as pessoas que venderem ações da Sociedade nos pregões em que o Adquirente (conforme definido no Regulamento) realizou as aquisições, proporcionalmente ao saldo líquido vendedor diário de cada uma, cabendo à BM&FBOVESPA operacionalizar a distribuição, nos termos de seus regulamentos.

ARTIGO 43 - A Sociedade não registrará qualquer transferência de ações para o Adquirente do Poder de Controle, ou para aquele(s) que vier(em) a deter o Poder de Controle, enquanto este(s) não subscrever(em) o Termo de Anuência dos Controladores (conforme definido no Regulamento).

ARTIGO 44 - A Sociedade não registrará acordo de acionistas que disponhasobre o exercício de Poder de Controle enquanto seus signatários não subscreverem o Termo de Anuência dos Controladores.

ARTIGO 45 - Fica estabelecida a obrigatoriedade do Acionista Controlador ou da Sociedade de efetivar oferta pública de aquisição de ações para cancelamento do registro de Sociedade aberta. O preço mínimo a ser ofertado deverá corresponder ao Valor Econômico apurado no laudo de avaliação de que trata o item 10.1 do Regulamento, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis e observados os direitos econômicos distintos de cada espécie de ação.

ARTIGO 46 - Fica estabelecida a obrigatoriedade:

a) do Acionista Controlador efetivar oferta pública de aquisição de ações pertencentes aos demais acionistas da Sociedade, no caso de saída da Sociedade do Nível 2 para que as ações da Sociedade passem a ter registro para negociação fora do Nível 2; e

b) do Acionista Controlador efetivar oferta pública de aquisição de ações pertencentes aos demais acionistas da Sociedade, na hipótese de reorganização societária da qual a Sociedade resultante dessa reorganização não tenha seus valores mobiliários admitidos à negociação no Nível 2 de Governança Corporativa no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da assembleia geral que aprovou a referida operação.

§1º - Em ambos os casos, o preço a ser ofertado deverá corresponder, no mínimo, ao Valor Econômico, a ser apurado na forma prevista na Seção X do Regulamento, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis.

§2º - O Acionista Controlador estará dispensado de proceder à oferta pública de aquisição de ações referida caput deste artigo se a Sociedade sair do Nível 2 de Governança Corporativa em razão da celebração do contrato de participação da Sociedade no segmento especial da BM&FBOVESPA denominado Novo Mercado ("Novo Mercado") ou se a Sociedade resultante de reorganização societária obtiver autorização para negociação de valores mobiliários no Novo Mercado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da assembleia geral que aprovou a



DUCEAP

referida operação.

08 05 24

ARTIGO 47 - O laudo de avaliação de que trata o artigo 45 deverá ser elaborado por instituição ou empresa especializada, com experiência comprovada e independente do poder de decisão da Sociedade, seus Administradores e/ou Acionista(s) Controlador(es), devendo o laudo também satisfazer os requisitos do parágrafo 1º do artigo 8º da Lei das S.A. e conter a responsabilidade prevista no parágrafo 6º do mesmo artigo da referida Lei.

§1º - A escolha da instituição ou empresa especializada responsável pela determinação do Valor Econômico da Sociedade é de competência privativa da Assembleia Geral, a partir da apresentação, pelo Conselho de Administração, de lista tríplice, devendo a respectiva deliberação, não se computando os votos em branco, e cabendo a cada ação, independentemente de espécie ou classe, o direito a um voto, ser tomada por maioria dos votos dos acionistas representantes das Ações em Circulação (conforme definido no Regulamento) presentes naquela assembleia, que, se instalada em primeira convocação, deverá contar com a presença de acionistas que representem, no mínimo, 20% (vinte por cento) do total de Ações em Circulação ou que, se instalada em segunda convocação, poderá contar com a presença de qualquer número de acionistas representantes das Ações em Circulação.

§2º - Os custos de elaboração do laudo de avaliação deverão ser assumidos integralmente pelo ofertante.

ARTIGO 48 - Na hipótese de não haver Acionista Controlador, caso seja deliberada a saída da Sociedade do Nível 2 de Governança Corporativa para que os valores mobiliários por ela emitidos passem a ter registro para negociação fora do Nível 2 de Governança Corporativa, ou em virtude de operação de reorganização societária, na qual a sociedade resultante dessa reorganização não tenha seus valores mobiliários admitidos à negociação no Nível 2 de Governança Corporativa ou no Novo Mercado, a saída estará condicionada à realização de oferta pública de aquisição de ações nas mesmas condições previstas no artigo 46 acima.

§1º - A assembleia geral que aprovou a referida operação deverá definir o(s) responsável(is) pela realização da oferta pública de aquisição de ações, o(s) qual(is), presente(s) na assembleia, deverá(ão) assumir expressamente a obrigação de realizar a oferta.

§2º - Na ausência de definição dos responsáveis pela realização da oferta pública de aquisição de ações, no caso de reorganização societária, conforme os termos do Parágrafo 1.º acima, caberá aos acionistas que votaram favoravelmente à reorganização societária realizar a referida oferta.

ARTIGO 49 - A saída da Sociedade do Nível 2 de Governança Corporativa em razão de descumprimento de obrigações constantes do Regulamento está condicionada



OTCEAP

à efetivação de oferta pública de aquisição de ações, no mínimo, pelo Valor Econômico das ações, a ser apurado em laudo de avaliação de que trata o artigo 47 acima, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis.

§1º - O Acionista Controlador deverá efetivar a oferta pública de aquisição de ações prevista no caput desse artigo.

§2º - Na hipótese de não haver Acionista Controlador e a saída do Nível 2 de Governança Corporativa referida no caput decorrer de deliberação da assembleia geral, os acionistas que tenham votado a favor da deliberação que implicou o respectivo descumprimento deverão efetivar a oferta pública de aquisição de ações prevista no caput.

§3º - Na hipótese de não haver Acionista Controlador e a saída do Nível 2 de Governança Corporativa referida no caput ocorrer em razão de ato ou fato da administração, os Administradores da Sociedade deverão convocar assembleia geral de acionistas cuja ordem do dia será a deliberação sobre como sanar o descumprimento das obrigações constantes do Regulamento ou, se for o caso, deliberar pela saída da Sociedade do Nível 2 de Governança Corporativa.

§4º - Caso a assembleia geral mencionada no Parágrafo 2.º acima delibere pela saída da Sociedade do Nível 2 de Governança Corporativa, a referida assembleia geral deverá definir o(s) responsável(is) pela realização da oferta pública de aquisição de ações prevista no caput, o(s) qual(is), presente(s) na assembleia, deverá(ão) assumir expressamente a obrigação de realizar a oferta.

ARTIGO 50 - Sem prejuízo do disposto nos artigos 40 a 49 deste Estatuto, qualquer pessoa ou grupo de pessoas ("Comprador Relevante"), que venha a adquirir ou se torne titular, por qualquer motivo, de ações de emissão da Sociedade que representem Participação nos Dividendos Igual ou superior a 30% (trinta por cento), seja ou não acionista da Sociedade anteriormente à operação específica que resultar na titularidade de tais ações, deverá efetivar uma oferta pública de aquisição de ações específica para a hipótese prevista neste Artigo 50 ("OPA de 30%"), para aquisição da totalidade das ações de emissão da Sociedade, observando-se o disposto na regulamentação aplicável da CVM, os regulamentos da BM&FBOVESPA e os termos deste Artigo. O Comprador Relevante deverá solicitar o registro, caso exigido, ou lançar a referida OPA de 30% no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de aquisição ou do evento que resultou na titularidade de ações ou direitos representando Participação nos Dividendos Igual ou superior a 30% (trinta por cento).

§1º - A OPA de 30% deverá ser (i) dirigida indistintamente a todos os acionistas da Sociedade, (ii) efetivada em leilão a ser realizado na BM&FBOVESPA, (iii) lançada pelo preço determinado de acordo com o previsto no Parágrafo 2º deste Artigo, e (iv) paga à vista, em moeda corrente nacional.



OCUP

§2º - O preço de aquisição na OPA de 30% de cada ação de emissão da Sociedade será determinado com base no maior preço pago pelo Comprador Relevante por ações da Sociedade em qualquer tipo de negociação, de qualquer espécie ou classe, no período de 12 (doze) meses que anteceder a data em que se tornar obrigatória a realização da OPA de 30% nos termos deste Artigo 50, ajustado por eventos societários, tais como distribuição de dividendos ou juros sobre o capital próprio, grupamentos, desdobramentos ou bonificações. Se o maior preço pago pelo Comprador Relevante no período de 12 (doze) meses se referir a ações ordinárias, tal preço será o preço de aquisição na OPA de 30% para cada ação ordinária de emissão da Sociedade, e o preço de aquisição na OPA de 30% para cada ação preferencial será de 35 (trinta e cinco) vezes o preço para cada ação ordinária. Inversamente, se o maior preço pago pelo Comprador no período de 12 (doze) meses se referir a ações preferenciais, tal preço será o preço de aquisição na OPA de 30% para cada ação preferencial de emissão da Sociedade, e o preço de aquisição na OPA de 30% para cada ação ordinária será de 1/35 (um dividido por trinta e cinco) vezes o preço para cada ação preferencial.

§3º - A realização da OPA de 30% não excluirá a possibilidade de outro acionista da Sociedade, ou, se for o caso, a própria Sociedade, formular uma OPA concorrente, nos termos da regulamentação aplicável.

§4º - O Comprador Relevante deverá atender eventuais solicitações ou exigências da CVM dentro dos prazos prescritos na regulamentação aplicável.

§5º - Na hipótese do Comprador Relevante não cumprir com as obrigações impostas por este Artigo, inclusive no que concerne ao atendimento dos prazos máximos (i) para a realização ou solicitação do registro, caso exigido, da OPA de 30%; ou (ii) para atendimento das eventuais solicitações ou exigências da CVM, o Conselho de Administração da Sociedade convocará Assembleia Geral, na qual o Comprador Relevante não poderá votar, para deliberar sobre a suspensão do exercício dos direitos do Comprador Relevante que não cumpriu com qualquer das obrigações impostas por este Artigo, conforme disposto no Artigo 120 da Lei das S.A., sem prejuízo da responsabilidade do Comprador Relevante por perdas e danos causados aos demais acionistas em decorrência do descumprimento das obrigações impostas por este Artigo 50.

§6º - Para fins do cálculo da Participação nos Dividendos igual ou superior a 30% (trinta por cento) nos termos do caput deste Artigo, não serão computados os acréscimos involuntários de participação acionária resultantes de cancelamento de ações em tesouraria ou de redução do capital social da Sociedade com o cancelamento de ações.

§7º - A obrigação de realização de OPA de 30% não se aplicará ao Acionista Controlador, conforme apurado em 23 de março de 2015, bem como aos seus cotistas, sócios indiretos, herdeiros e sucessores, desde que tal Acionista



NUCAP

Controlador ou os seus potestados, herdeiros e sucessores, mantenham ininterruptamente a propriedade de ações de emissão da Sociedade que representem uma Participação nos Dividendos igual ou superior a 7,5% (sete inteiros e cinco décimos por cento) a partir de 23 de março de 2015 até a data em que venham a adquirir ou se torne, titular, por qualquer motivo, de ações de emissão da Sociedade que representem Participação nos Dividendos igual ou superior a 30% (trinta por cento), nos termos do caput deste Artigo 50.

ARTIGO 51 - A Sociedade ou os acionistas responsáveis pela efetivação da oferta pública de aquisição de ações prevista neste Capítulo X, no Regulamento ou na regulamentação da CVM poderão assegurar sua realização por intermédio de qualquer acionista ou terceiro. A Sociedade ou o acionista, conforme o caso, não se eximem da obrigação de efetivar a oferta pública de aquisição de ações até que a mesma seja concluída com observância das regras aplicáveis.

ARTIGO 52 - É facultada a formulação de uma única oferta pública de aquisição de ações, visando a mais de uma das finalidades previstas neste Capítulo X, no Regulamento ou na regulamentação da CVM, desde que seja possível compatibilizar os procedimentos de todas as modalidades de oferta pública de aquisição de ações e não haja prejuízo para os destinatários da oferta e seja obtida a autorização da CVM quando exigida pela legislação aplicável.

CAPÍTULO XI INTERPRETAÇÃO

ARTIGO 53 - Para fins deste Estatuto Social:

a) a Participação nos Dividendos detida por qualquer acionista ou representado por um determinado número de ações será expressa como uma porcentagem, que não levará em consideração a existência de lucro ou sua distribuição em determinado exercício social, e determinada mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$PnD = \frac{100 \times [XON + 35 \times (XPN)]}{TON + 35 \times TPN}$$

Onde:

PnD = expressão em porcentagem da Participação nos Dividendos de determinado acionista;

XON = número de ações ordinárias de emissão da Sociedade detidas pelo acionista ou envolvidas no negócio em questão na data de apuração;

XPN = número de ações preferenciais de emissão da Sociedade detidas pelo acionista ou envolvidas no negócio em questão na data de apuração;



TÔN = número total de ações ordinárias emitidas pela Sociedade na data de apuração;

TPN = número total de ações preferenciais emitidas pela Sociedade na data de apuração.

b) o Acionista Controlador é o(s) acionista(s) ou o grupo de pessoas (i) vinculadas por contratos ou acordos de voto de qualquer natureza, seja diretamente ou por meio de sociedades controladas, controladoras ou sobcontrole comum; ou (ii) entre as quais haja relação de controle; ou (iii) sobcontrole comum ("Grupo de Acionistas"), que efetivamente exerça(m) o poder de dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da Sociedade, de forma direta ou indireta, de fato ou de direito, independentemente da participação acionária detida. Há presunção relativa de titularidade do controle em relação à pessoa ou ao Grupo de Acionistas que seja titular de ações que lhe tenham assegurado a maioria absoluta dos votos dos acionistas presentes nas 3 (três) últimas assembleias gerais da Sociedade, ainda que não seja titular das ações que lhe assegurem a maioria absoluta do capital votante.

CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 54 - Os casos omissos neste estatuto serão resolvidos pela Assembleia Geral e regulados de acordo com o que preceitua a Lei das S.A., respeitado o Regulamento.

ARTIGO 55 - A Sociedade, seus Acionistas, Administradores e os membros do Conselho Fiscal obrigam-se a resolver, por meio de arbitragem perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada ou oriunda, em especial, da aplicação, validade, eficácia, interpretação, violação e seus efeitos, das disposições contidas na Lei das S.A., no Estatuto Social da Sociedade, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento, do Regulamento de Sanções (conforme definido no Regulamento), do Contrato de Participação no Nível 2 de Governança da BM&FBOVESPA e do Regulamento de Arbitragem (conforme definido no Regulamento).

ARTIGO 56 - Os dividendos não recebidos ou reclamados prescreverão no prazo de 03 (três) anos, contando da data em que tenham sido postos à disposição do acionista, e reverterão em favor da Sociedade.

ARTIGO 57 - A Sociedade observará os acordos de acionistas registrados na forma do artigo 118 da Lei das S.A., cabendo à administração abster-se de registrar transferências de ações contrárias aos respectivos termos, e ao Presidente da




SUCSPA

Assamblea Geral e do Presidente do Conselho de Administração abster-se de computar os votos lançados contra os mesmos acordos.

9/4





Número: **0808035-30.2018.8.10.0001**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**
Órgão julgador: **Vara de Interesses Difusos e Coletivos de São Luis**
Última distribuição : **01/03/2018**
Valor da causa: **R\$ 12.000.000,00**
Assuntos: **Abatimento proporcional do preço , Acidente Aéreo**
Segredo de justiça? **NÃO**
Justiça gratuita? **SIM**
Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes			
Procurador/Terceiro vinculado		INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR (AUTOR)	
JOAO VITOR FONTOURA SOARES (ADVOGADO) RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ (ADVOGADO)		GOL LINHAS AÉREAS S/A (REU)	
TIAGO LUIZ RODRIGUES NEVES (ADVOGADO)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
26325533	06/12/2019 12:40	Ata da Audiência	Ata da Audiência



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS
VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS
ATA DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

AÇÃO CIVIL PÚBLICA: 0808035-30.2018.8.10.0001

DATA/HORÁRIO/LOCAL: 06/12/2019 11:00, na sala de audiências.

PRESENTES:

JUIZ DE DIREITO: DOUGLAS DE MELO MARTINS

AUTOR: INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Preposto:RAISSA CARVALHO E SILVA REGO

ADVOGADO: GIULIANA GARCIA BORGES, OABMA 15723

RÉU: VRG LINHAS AEREAS S.A.

Preposto: ERIKA DE FATIMA CALEGARIN

Advogado: FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO, OABSP 383638

FISCAL DA ORDEM JURÍDICA: MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL

Promotora de Justiça: ALINEIDE MARTINS RABELO COSTA

Estudantes: Amanda Moraes Martins, Douglas Matheus Moraes Martins e Ray Cleyton Lima Melo

TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO: exitosa, nos termos da sentença abaixo.

As partes realizaram acordo judicial, nos seguintes termos: "*1. As partes entendem pela legalidade da cobrança para marcação de assento; 2. Com relação ao dever de informação, a GOL se compromete, até o dia 30.01.2020, em dar o mesmo tratamento de destaque no site da companhia aérea às opções dos serviços de marcar e pular a marcação de assento, de modo que fique claro ao consumidor a não obrigatoriedade da contratação; 3.O PROCON se compromete a reanalisar os processos administrativos referentes ao tema"*

Sentença homologatória de transação: Homologo, com fundamento no art. 487, III, b, do CPC, a transação havida entre INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR e VRG



LINHAS AEREAS S.A (GOL LINHAS AÉREAS)., e extingo o processo com resolução do mérito.
Sem custas. Intimados os presentes.

Nada mais havendo, mandou o MM. Juiz lavrar o presente termo que, lido e achado conforme, vai devidamente assinado. Do que para constar, eu MIGUEL ANTONIO FIGUEIREDO MOYSES ,Diretor de Secretaria, digitei.

DOUGLAS DE MELO MARTINS

Juiz Titular da Vara de Interesses Difusos e Coletivos





Número: **0808035-30.2018.8.10.0001**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**
Órgão julgador: **Vara de Interesses Difusos e Coletivos de São Luis**
Última distribuição : **01/03/2018**
Valor da causa: **R\$ 12.000.000,00**
Assuntos: **Abatimento proporcional do preço , Acidente Aéreo**
Segredo de justiça? **NÃO**
Justiça gratuita? **SIM**
Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes			
Procurador/Terceiro vinculado		INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR (AUTOR)	
JOAO VITOR FONTOURA SOARES (ADVOGADO) RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ (ADVOGADO)		GOL LINHAS AÉREAS S/A (REU)	
TIAGO LUIZ RODRIGUES NEVES (ADVOGADO)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
63033292	25/03/2022 11:40	Sentença	Sentença





ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO

COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS

FÓRUM DESEMBARGADOR SARNEY COSTA

VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS

CLASSE PROCESSUAL: AÇÃO CIVIL PÚBLICA (65)

PROCESSO: 0808035-30.2018.8.10.0001

AUTOR: INSTITUTO DE PROTECAO E DEFESA DO CONSUMIDOR

**Advogados/Autoridades do(a) AUTOR: JOAO VITOR FONTOURA SOARES - MA15736,
RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ - MA12216**

REU: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Advogado/Autoridade do(a) REU: TIAGO LUIZ RODRIGUES NEVES - MA10042

DESPACHO

Verifico pela cópia da decisão id.60727338, que o incidente de suspeição relacionado aos presentes autos foi recebido sem efeito suspensivo.

Dispõe o art. 146, §2º, I, do NCPC/2015 que, se o incidente de suspeição for recebido sem efeito suspensivo, o processo voltará a correr.

Tendo em vista a Sentença homologatória de acordo Id.: [26325533](#), bem como as petições do PROCON Id.:[33962332](#) e Ministério Público Id.: [38355397](#), que comprovam o cumprimento do acordo, EXTINGO o processo pela satisfação total das obrigações, nos termos do Art. 924, II, do CPC.



Notifique-se o relator do Incidente de Suspeição nº nº:0839746-82.2020.8.10.0001.

Após diligências legais, ARQUIVEM-SE os autos.

O presente despacho serve como Mandado de Intimação.

Intimem-se. Publique-se. Cumpra-se.

São Luís, datado e assinado eletronicamente.

Dr. Douglas de Melo Martins

Juiz Titular da Vara de Interesses Difusos e Coletivos



Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz De Direito da 17ª Vara Cível e de Acidentes de trabalho
DA Comarca De Manaus/AM

Ação Civil Pública nº 0650894-13.2018.8.04.0001

Gol Linhas Aéreas S.A. ("AREZZO"), já qualificada nos autos em epígrafe que lhe move **Ministério Público do Estado do Amazona ("MP")**, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, comprovar o integral cumprimento do acordo celebrado entre as partes em fls. 553/562, consoante comprovantes de depósito, no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais) para Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FUNDECON e R\$ 9.000,00 (nove mil reais) para Grupo de Apoio à Criança com Câncer do Amazonas - GACC/AM, razão pela qual requer a extinção e a baixa definitiva do feito, em virtude da quitação da obrigação, nos termos do art. 924, II, do CPC - **(doc. 01)**.

Termos em que,
Pede deferimento.

Manaus/AM, 29 de abril de 2024.

Gustavo Antônio Feres Paixão
OAB/AM nº A1324

SÃO PAULO

+55 11 2102 8460
Av. Brigadeiro Faria Lima
4509

RIO DE JANEIRO

+55 21 3806 3400
Rua Farne de Amoedo 56
2º ao 5º andar Ipanema

BRASÍLIA

+55 61 3325 8500
SAS Quadra 1 Bloco M
Ed. Libertas

villemor.com.br





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho

Processo nº: 0650894-13.2018.8.04.0001
Ação: Ação Civil Pública/PROC
Requerente:Ministério Público do Estado do Amazonas
Requerido:Gol Linhas Aéreas S.a

SENTENÇA

Vistos e etc.,

HOMOLOGO o pedido de desistência (fls. 553/562), e julgo **EXTINTO** o processo, nos termos do art. 485, VIII do CPC.

Baixem e arquivem o presente Caderno Processual Eletrônico, em razão da ausência de interesse recursal.

P.I.Cumpra-se.

Manaus, 2 de maio de 2024.

Simone Laurent Arruda da Silva
Juíza de Direito

Av. Valério Botelho de Andrade, S/N, Fórum Des. Euza M. N. Vasconcelos, 6º andar -
3ª UPJ, São Francisco - CEP 69079-265, Fone: 3303-5097, Manaus-AM - E-mail:
17civel@tj.am.gov.br

EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** interposta contra o **LATAM AIRLINES GROUP S/A E OUTRAS**, vem, respeitosa e tempestivamente¹, perante V. Exa., por suas advogadas abaixo assinadas, opor **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO, com efeitos infringentes**, em face da decisão de ID. 10316577978, com fulcro nos artigos 1.022 a 1.026 do Novo Código de Processo Civil, pelas razões de fato e de direito a seguir delineadas.

É consabido que os Embargos de Declaração se destinam, precipuamente, a desfazer obscuridades, afastar contradições e suprir omissões que eventualmente se registrem na decisão proferida, bem como corrigir erros materiais presentes nas decisões. Portanto, os Embargos de Declaração são cabíveis quando se afirmar uma das hipóteses acima elencadas, nos termos do art. 1.022 do CPC.

Pela leitura da decisão proferida pela MM. Juíza *a quo*, compreende-se que houve contradição no provimento jurisdicional, especialmente no que tange ao acolhimento da preliminar de impugnação ao valor da causa.

Irresignada com o valor atribuído à causa no importe de R\$30.000.000,00 (trinta milhões de reais) a Ré LATAM o impugnou de forma totalmente genérica, sob o principal argumento de que o intuito do ora Embargante seria apenas e tão somente se enriquecer quanto a auferir ganhos indevidos de eventual arbitramento de honorários de sucumbência.

E esta MM. Juíza entendeu por bem acolher a preliminar, a fim de reduzir o valor da causa, nos argumentos que seguem:

Não é possível determinar o valor dos danos morais por ocasião do ajuizamento da ação; contudo, é admitida em jurisprudência sua estimativa na inicial, para alcançar-se o valor da causa.

¹ A parte embargante registrou ciência da decisão em 17/10/2024 (quinta-feira). Iniciando-se, assim, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a oposição de Embargos de Declaração no primeiro dia útil subsequente, qual seja, 18/10/2024 (sexta-feira). Portanto, seu termo final dar-se-á em 24/10/2024 (quinta-feira).

A despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, tal valor não pode ser exorbitante. Nesse sentido:

APELAÇÃO - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - CUMULAÇÃO DE PEDIDOS - SOMA DOS VALORES - DANOS MORAIS - VALOR EXCESSIVO ATRIBUÍDO À CAUSA - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Nas ações de indenização, tendo o autor pormenorizado na inicial os valores pretendidos a título de danos morais e materiais, deve o valor da causa corresponder ao somatório de todos os pedidos. Entretanto, sendo o valor apontado a título de danos morais apenas estimativos, nos casos em que o valor se mostre exorbitante, o julgador deve acolher a impugnação a fim de adequar o valor da causa. (TJMG - Apelação Cível 1.0363.15.004900-7/001, Relator(a): Des.(a) Valeria Rodrigues, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/01/2020, publicação da súmula em 31/01/2020)

No caso, entende-se que o valor de R\$30.000.000,00 fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários.

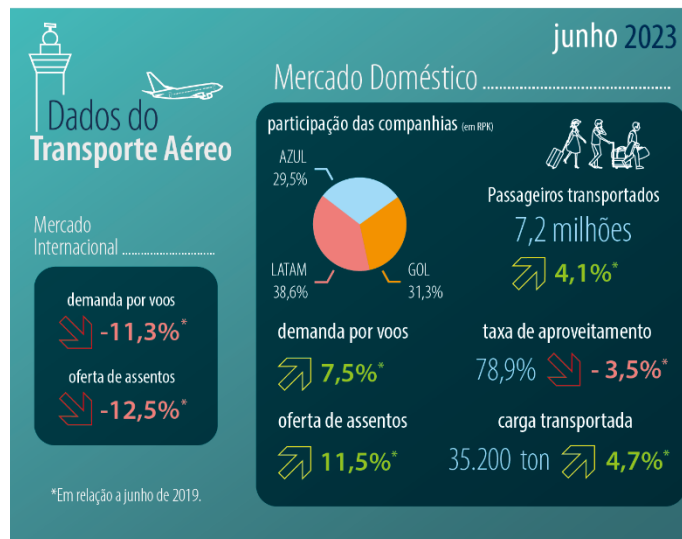
Assim, sem qualquer repercussão sobre o oportuno julgamento de mérito, **ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA** para reduzi-lo para R\$300.000,00, atenta à relevância econômica da demanda e os pedidos formulados.

Contudo, conforme será demonstrado adiante, a decisão foi equivocada e incorreu em contradição, devendo tal vício ser sanado por meio dos presentes aclaratórios.

Inicialmente, para contextualizar o objeto da presente demanda, tal como infere-se da petição inicial, podemos citar a retirada do direito de despacho de bagagem sem custo adicional, a cobrança para marcação do assento, a cobrança para priorizar o embarque àqueles que pagarem uma taxa de R\$ 10,00 (dez reais), com a finalidade de garantir a entrada prioritária na aeronave e resguardar o direito do passageiro de levar consigo dentro do avião sua bagagem de mão, bem como a inobservância de direitos básicos, relacionados a deficientes e menores de idade.

Não obstante, também verifica-se uma relação direta entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação dos direitos dos consumidores, conforme pode ser analisado segundo dados extraídos do Transporte Aéreo da ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil-² que demonstram um aumento significativo na oferta de assentos pelas linhas aéreas:

² <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2023/numero-de-viajantes-atinge-em-junho-maior-indice-para-o-mes-em-8-anos>



Observa-se , portanto, um desequilíbrio consequência do aumento do serviço e na cobrança de taxas que anteriormente eram gratuitos, gerando acréscimos no preço dos bilhetes, com a intenção de gerar receitas adicionais, penalizando diretamente os consumidores que arcam com as custas de compensação da perda de eficiência dos assentos não preenchidos.

Fulcral 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, especialmente quando observado dentro do contexto globalizado onde estão inseridos.

Por mais óbvio que pareça, ao adquirir um 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 deve ser considerada um serviço adicional, mas fato inerente ao transporte aéreo em si.

Assim como disciplina o Código Brasileiro de Aeronáutica no seu artigo 222 em que “*pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem ou carga, por meio de aeronave, mediante pagamento*”.

É notório que as cobranças objeto da presente demanda extrapolam os limites da proporcionalidade, por todos os fatos aclarados. E exatamente nesse intuito foi ajuizada a presente ação civil coletiva, e não para se enriquecer ilicitamente através de honorários, como tenta fazer crer a companhia aérea embargada, mesmo porque, os honorários somente serão fixados em caso de CONDENAÇÃO, ou seja, caso seja reconhecido que as condutas das empresas embargadas causaram um grave dano à sociedade.

Da leitura da decisão embargada, observa-se que essa Em. Julgadora, com a devida vênia, apenas citou um julgado a fim de embasar a diminuição do valor da causa, fixando o valor de

300.000,00 (trezentos mil reais) sem apresentar qualquer parâmetro, sendo totalmente contraditória ao afirmar estar atenta às peculiaridades da demanda.

Ora Exa., estamos diante de uma ação civil coletiva que questiona, além da abusividade na conduta dos embargados, a cobrança abusiva de diversas tarifas e, apesar de não ser possível chegar ao número específico da lesão questionada, pode-se ao menos haver uma estimativa ao contabilizar as milhares de cobranças ilegais que estão sendo questionadas na presente demanda.

Acerca do tema, o C. STJ já deixou clara a necessidade de tentar-se estimar o dano econômico envolvido que, sem sombras de dúvidas, não equivale aos ínfimos R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) fixados por este juízo:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VALOR DA CAUSA. IMPUGNAÇÃO. PROVEITO ECONÔMICO. MENSURAÇÃO INVIÁVEL. FIXAÇÃO POR ESTIMATIVA. POSSIBILIDADE. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). **2. O valor da causa deve equivaler, em princípio, ao conteúdo econômico a ser obtido na demanda, ainda que o provimento jurisdicional buscado tenha conteúdo meramente declaratório.** 3. **Admite-se que o valor da causa seja fixado por estimativa, quando não for possível a determinação exata da expressão econômica da demanda, estando sujeito a posterior adequação ao valor apurado na sentença ou no procedimento de liquidação.** 4. A incidência da Súmula nº 7/STJ impede a aferição, em recurso especial, do valor atribuído à causa quando as instâncias ordinárias entenderem pela sua proporcionalidade e razoabilidade. 5. Resta prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial em razão da incidência da Súmula 7/STJ ao caso concreto. 6. Agravo interno não provido. (STJ- AgInt no REsp: 1698699 PR 2017/0143687-2, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 06/02/2018, T3- TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 23/02/2018)

No presente caso, o economista Luiz Fernando Barreto Perez (DOC. 01), estimou os valores arrecadados, segundo os painéis de Demanda e Oferta divulgados pela Anac³, pelas companhias aéreas embargadas, apenas em relação a algumas das tarifas objeto da demanda:

³<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibNDI3ZjQxZDItMjY2MCO0NzNhLTk1ZjUtN2MwNjMzNzNiNGE1liwidCI6ImI1NzQ4ZjZlLWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiJ9>

GOL	TOTAL				
2018	5.350.576				
2019	6.236.272				
2020	1.559.268				
2021	3.093.328	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.458.120				
2023	5.431.972				
TOTAL	26.129.536				
		R\$ 30,00	R\$ 548.720.256,00	R\$ 391.943.040,00	R\$ 235.165.824,00

LATAM	TOTAL				
2018	5.817.440				
2019	6.265.244				
2020	1.273.998				
2021	3.739.818	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	5.940.256				
2023	6.761.972				
TOTAL	29.798.728				
		R\$ 30,00	R\$ 625.773.288,00	R\$ 446.980.920,00	R\$ 268.188.552,00

AZUL	TOTAL				
2018	3.901.878				
2019	4.687.070				
2020	1.573.374				
2021	4.203.168	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.851.496				
2023	5.254.958				
TOTAL	24.471.944				
		R\$ 30,00	R\$ 513.910.824,00	R\$ 367.079.160,00	R\$ 220.247.496,00

ARRECADAÇÃO MÁXIMA GERAL -> R\$ 1.688.404.368,00
ARRECADAÇÃO MÉDIA GERAL -> R\$ 1.206.003.120,00
ARRECADAÇÃO MÍNIMA GERAL -> R\$ 723.601.872,

Neste sentido, se considerarmos o valor das cobranças abusivas de cada autor, conforme a média de passageiros, entre 2018 até 2024, segundo os dados da Anac, no mercado doméstico e internacional EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, chegamos claramente à conclusão lógica de que o valor da causa atribuído na exordial está de acordo com critério da razoabilidade e em consonância com a realidade dos fatos.

Além disso, conforme mencionado na exordial, o Procon - SP multou as companhias aéreas embargadas 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 eleva sem justa causa o preço de produtos ou serviços. Na nota técnica discorreu ainda⁴:

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.

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



Logo, o valor fixado por esta D. Magistrada, no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), não reflete o interesse econômico da presente demanda, considerando a capacidade econômica das linhas aéreas embargadas e os lucro exorbitante auferidos nos últimos anos, além do número de consumidores que poderão ser beneficiados com a medida com a eventual devolução dos valores indevidamente cobrados.

Ademais, o C. STJ também já teve a oportunidade de se manifestar especificamente em demandas coletivas em que o valor da causa deve ser atribuído por estimativa, SEMPRE CONSIDERANDO O CONTEÚDO PATRIMONIAL DO PEDIDO e possibilitando a sua revisão e alteração com a exibição de números compatíveis com os pedidos contidos na exordial:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA. VALOR DA CAUSA. CONTEÚDO ECONÔMICO DA CAUSA. CORRESPONDÊNCIA. FIXAÇÃO. SISTEMAS LEGAL E VOLUNTÁRIO. RAZOABILIDADE NA ESTIMATIVA. NECESSIDADE. VALORIZAÇÃO E MORALIDADE DO SISTEMA JURISDICIONAL COLETIVO. FIXAÇÃO EM CARÁTER PROVISÓRIO E ESTIMATIVO. 1. **Dispõe o art. 258 do CPC/1973 (art. 291 do CPC/2015) que o valor da causa deve apresentar correspondência com seu conteúdo econômico, considerado como tal o benefício financeiro que o autor pretende obter com a demanda, ainda que o provimento jurisdicional buscado tenha conteúdo meramente declaratório.** 2. São dois os sistemas que orientam a fixação do valor da causa: o legal e o voluntário. No primeiro, a lei estabelece os critérios a serem observados; no segundo, o autor é livre para fixar uma estimativa. Mesmo no sistema voluntário de fixação, dever-se-á observar, em todas as oportunidades, o conteúdo patrimonial do pedido, salvo quando não houver qualquer conteúdo patrimonial. 3. A razoabilidade da estimativa do valor da causa há de prevalecer em todas as interpretações e soluções jurídicas, sendo necessária a consciência acerca dos objetivos do sistema processual e da garantia constitucional de acesso a ordem jurídica justa, sob pena de distorções, para evitar sejam impostos pelo juiz valores irreais e às vezes conducentes a despesas processuais insuportáveis. 4. **Numa ação coletiva, o sistema para definição do valor da causa é peculiar, tendo em vista o fato de seu proveito econômico não estar, necessariamente, vinculado ao benefício patrimonial, direto ou imediato, de determinado conjunto de pessoas, muitas vezes representando os danos suportados por cada um pertencente àquele grupo, de forma individual.** 5. A correta atribuição de um valor à causa contribui para valorizar a própria prestação jurisdicional, na medida em que, da mesma forma que onera demandas temerárias, fornecendo, como visto, substancial base de cálculo para o exercício efetivo do poder de polícia pelo juiz na condução e no saneamento da relação jurídica processual, também, contribui, nas hipóteses de ações civis, para a moralidade do microsistema do processo coletivo, viabilizando única e exclusivamente as discussões socialmente relevantes, sem prejudicar ou dificultar o direito de defesa. 6. No caso concreto, o autor não tratou de apontar, por qualquer meio válido, quer o número, ainda que estimado, de prejudicados com as alegadas práticas ilegais dos bancos réus, quer o valor objetivo desse alegado prejuízo, individualmente considerado ou de forma global, dificultando, sobremaneira, a atribuição de valor certo à causa. 7. **Diante da absoluta impossibilidade de demonstração da repercussão econômica da prática de descontos atribuída às recorrentes, o valor dado à causa, por hora, deve ser simbólico e provisório, podendo ser alterado posteriormente.** 8. Assim, frente a diversidade da natureza dos diferentes pedidos, nem todos de conteúdo econômico imediato, e o caráter indeterminável dos beneficiários, impossibilitando a exatidão do valor econômico da pretensão, que não autoriza, por consequência, sua fixação em quantia exorbitante, e tendo ainda como vetor os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor da

causa deve ser fixado, em caráter provisório e meramente estimativo, em R\$ 160.000, 00 (cento e sessenta mil reais). 9. Recurso especial parcialmente provido. (STJ- REsp: 1712504 PR 2017/0252623-4, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 10/04/2018, T4- QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 14/06/2018)

E no caso em apreço, observa-se que, tanto na preliminar suscitada pela companhia embargada, quando na decisão ora embargada, não foram levados em consideração o valor envolvido nos pedidos, sendo contraditória a decisão ao afirmar que foram analisadas as peculiaridades do caso, especialmente considerando que, como demonstrado, o valor econômico envolvido considerando apenas um dos pedidos, ultrapassa, em muito, o valor inicialmente atribuído à causa.

Por todo exposto, pugna-se para que sejam acolhidos os presentes embargos de declaração, com efeitos infringentes, para sanar a contradição apontada, a fim de reconhecer que o valor inicialmente atribuído à causa pelo embargante está compatível com o dano, reestabelecendo o valor da causa a 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Caso não seja este o entendimento de V. Exa., prezando pelos princípios da segurança jurídica, efetividade da tutela coletiva e cooperação processual, pugna-se pela realização de perícia técnica a fim de que seja apurado o real valor envolvido na presente demanda, para que o valor da causa espelhe o proveito econômico da ação civil pública, conforme entendimento firmado pelo C. STJ.

Por fim, requer a juntada Parecer do economista Luiz Fernando Barreto Perez, o qual demonstra a contradição econômica da decisão embargada.

Termos em que,
pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 24 de outubro de 2024.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

ANA VITÓRIA LOPES GROSSI
ESTAGIÁRIA ACADÊMICA



PARECER TÉCNICO

Solicitante: INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Demandados: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. e LATAM AIRLINES GROUP S/A

OBJETIVO

Este parecer tem como objetivo de analisar e estimar o proveito econômico das demandadas pelas cobranças para marcação antecipada de assentos e da taxa prioritária de embarque, no período de 2018 a 2023.





PASSAGEIROS TRANSPORTADOS PELA GOL, LATAM E AZUL

GOL	DOMÉSTICO	INTERNACIONAIS	TOTAL
2018	5.087.334	263.242	5.350.576
2019	5.864.040	372.232	6.236.272
2020	1.559.268	0	1.559.268
2021	3.092.650	678	3.093.328
2022	4.278.628	179.492	4.458.120
2023	5.230.828	201.144	5.431.972
TOTAL			26.129.536

LATAM	DOMÉSTICO	INTERNACIONAIS	TOTAL
2018	4.871.044	946.396	5.817.440
2019	5.336.086	929.158	6.265.244
2020	1.238.382	35.616	1.273.998
2021	3.655.192	84.626	3.739.818
2022	5.479.484	460.772	5.940.256
2023	6.026.302	735.670	6.761.972
TOTAL			29.798.728

AZUL	DOMÉSTICO	INTERNACIONAIS	TOTAL
2018	3.667.978	233.900	3.901.878
2019	4.450.592	236.478	4.687.070
2020	1.555.782	17.592	1.573.374
2021	4.164.996	38.172	4.203.168
2022	4.682.100	169.396	4.851.496
2023	5.029.372	225.586	5.254.958
TOTAL			24.471.944

ESTIMATIVAS MÁXIMA, MÉDIA E MÍNIMA DO PROVEITO ECONÔMICO





GOL	TOTAL				
2018	5.350.576				
2019	6.236.272				
2020	1.559.268				
2021	3.093.328	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.458.120				
2023	5.431.972				
TOTAL	26.129.536				
		R\$ 30,00	R\$ 548.720.256,00	R\$ 391.943.040,00	R\$ 235.165.824,00

LATAM	TOTAL				
2018	5.817.440				
2019	6.265.244				
2020	1.273.998				
2021	3.739.818	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	5.940.256				
2023	6.761.972				
TOTAL	29.798.728				
		R\$ 30,00	R\$ 625.773.288,00	R\$ 446.980.920,00	R\$ 268.188.552,00

AZUL	TOTAL				
2018	3.901.878				
2019	4.687.070				
2020	1.573.374				
2021	4.203.168	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.851.496				
2023	5.254.958				
TOTAL	24.471.944				
		R\$ 30,00	R\$ 513.910.824,00	R\$ 367.079.160,00	R\$ 220.247.496,00

ARRECADAÇÃO MÁXIMA GERAL -> R\$ 1.688.404.368,00

ARRECADAÇÃO MÉDIA GERAL -> R\$ 1.206.003.120,00

ARRECADAÇÃO MÍNIMA GERAL -> R\$ 723.601.872,

Coloco-me à disposição para quais esclarecimentos que se fizerem necessários, subscrevo-me.





Atenciosamente,

Belo Horizonte, 17 de outubro de 2024.

LUIZ FERNANDO BARRETO PEREZ

ECONOMISTA – CORECON 6.353-3



Processo nº 5116468-82.2023.8.13.0024

Ação Civil Pública

34ª Vara Cível de Belo Horizonte

Autor: Instituto Defesa Coletiva

Rés: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A e outras

MM^a. Juíza,

Instituto Defesa Coletiva ajuizou a presente “**AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO LIMINAR**” em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e Latam Airlines Group S/A**, alegando que as requeridas estão praticando condutas ilegais, em prejuízo aos consumidores, quais sejam: a cobrança antecipada para a marcação de assentos nas passagens aéreas; a não disponibilização de assentos prioritários para os passageiros vulneráveis (deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados); a oferta, pela terceira ré, de novo serviço de cobrança, denominado “*EMBARQUE PREMIUM LATAM*”, que consiste no pagamento da quantia de R\$10,00 (dez reais) para que o consumidor tenha direito à entrada prioritária, que garanta que sua bagagem de mão seja levada consigo dentro da cabine da aeronave e a disponibilização, pela segunda ré, de um compartimento exclusivo para clientes com assentos “*GOL +*



Conforto” e da classe “*GOL PREMIUM ECONOMY*”, para acomodarem suas bagagens de mão no interior da aeronave.

Assim, sustentando que tais práticas estão em desacordo com as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/07), requereu a concessão de tutela de urgência para que: as requeridas cessem a cobrança pela marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem, gratuitamente, a acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para todos os indivíduos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores; a terceira ré cesse a cobrança decorrente do “*EMBARQUE PREMIUM LATAM*” e a primeira e segunda rés 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. Ao final, pediu a confirmação dessas medidas; a declaração de nulidade das cobranças de marcação de assentos e de taxa prioritária de embarque, com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave; a determinação de devolução direta dos valores aos consumidores que foram cobrados indevidamente, com obrigatoriedade das rés de comunicarem todos os clientes lesados, bem como a condenação das requeridas ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, no importe sugerido de R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais) por cada uma (ID 9822831614).

A inicial veio instruída com procuração e diversos documentos (ID 9822836406 ao ID 9822807320).



O pedido de tutela antecipada foi indeferido (ID 9842724218), o que ensejou a interposição de agravo de instrumento pelo autor (ID 9862579655).

Todas as rés foram citadas e intimadas para comparecerem à audiência de conciliação no CEJUSC (ID 9907978153, ID 9907979553 e ID 9907960635), a qual foi realizada, sem composição de acordo entre as partes (ID 9911127762).

Em seguida, a **Tam Linhas Aéreas S/A** ("LATAM AIRLINES BRASIL") apresentou contestação (ID 9917716105). Preliminarmente, arguiu falta de interesse de agir; ilegitimidade ativa do instituto autor para a propositura de Ação Civil Pública; ilegitimidade de sua parte para figurar no polo passivo da lide; existência de litisconsórcio passivo necessário com a ANAC e, por conseguinte, incompetência deste Juízo Estadual para julgar o feito. Ainda em sede preliminar, impugnou o valor atribuído à causa e a isenção das custas processuais concedida ao requerente. No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que; em continuidade à evolução do mercado da Aviação Civil, a partir do Regime de Liberdade Tarifária, foi editada a Resolução nº 400/2016 da ANAC, que permite que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem; sem uma política de cobrança



diversa para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, haveria uma diminuição do fluxo no mercado da Aviação Civil no país; por essas razões, não há nenhuma ilegalidade na cobrança de serviços adicionais; o Poder Judiciário não pode ser utilizado como instrumento de delimitação injustificada do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, *caput*, da CF e devidamente regulada; a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte; não há nenhuma violação ao art. 39, incisos V e X do CDC, ao oferecer ao consumidor a possibilidade de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, o qual é amplamente divulgado pela empresa durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos; segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro) a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, observando todas as orientações previstas na Resolução nº 280/13; o serviço de “*embarque premium*” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos e não foram comprovados os alegados danos morais coletivos. Subsidiariamente, em caso de eventual condenação, requereu que a indenização seja fixada em patamar razoável.



A **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A** também apresentou defesa (ID 9927628000), na qual, em sede preliminar, arguiu incompetência absoluta da Justiça Estadual para apreciar o feito, argumentando haver interesse da ANAC na lide, o que deslocaria a competência para a Justiça Federal. Como prejudicial de mérito, sustentou a ocorrência da prescrição quinquenal da pretensão autoral. No mérito propriamente dito, defendeu a legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos, invocando a liberdade tarifária que rege a Aviação Civil no Brasil e a autorização regulatória para tanto. Enfatizou que a marcação do assento, para qualquer passageiro, é livre e isenta de custo nas 48 horas que antecedem o embarque e que o pagamento pela marcação antecipada do assento não é obrigatório ou essencial para a realização do transporte, constituindo apenas um serviço adicional, que pode ou não ser contratado pelo passageiro. Asseverou que não há nenhuma infração ao CDC, pois não existe exigência, vantagem manifestamente excessiva ou elevação sem justa causa do preço do serviço ofertado. Aduziu que a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservados para PNAE's (Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial) e que a Resolução nº 280/2013 da ANAC já prevê, claramente, necessidade de disponibilizar assento adjacente quando for necessário acompanhante, sem indicar, contudo, a necessidade de acomodação nas primeiras fileiras. Afirmou que a ordem de embarque é padronizada, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são



as PNAE's com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento, de maneira que é impossível que um PNAE tenha seu embarque preterido por outros passageiros. Sustentou, por fim, que não estão presentes os requisitos do dever de indenizar, inexistindo dano moral individual ou coletivo.

A **Gol Linhas Aéreas S/A**, em sua peça defensiva (ID 9927753202), preliminarmente, alegou incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar a presente causa, por envolver interesse de entidade autárquica federal - ANAC, bem como sustentou a ocorrência de litispendência e/ou coisa julgada com relação às Ações Civas Públicas nº 0808035-30.2018.8.10.0001 e nº 0650894-13.2018.8.04.0001. Ainda em sede preliminar, arguiu falta de interesse de agir, argumentando que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução nº 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela contestante. No mérito, pugnou pela improcedência do pedido, alegando, em resumo, que: o autor ignora todos os benefícios trazidos pelo atual regime de liberdade tarifária, que exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando para a integração territorial do país; a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no art. 4º, §2º e art. 5º, §2º, ambos da Resolução nº 400/2016 da ANAC; somente a marcação de assento configura um



serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso; identificou, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como, por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional; todas as informações acerca da cobrança do serviço opcional pela marcação prévia do assento são prestadas de forma adequada, clara e ostensiva; qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de *check-in* (antecedência igual ou inferior a 48 horas); em relação à cobrança pela prioridade no embarque, afirma que não faz uso de tal prática, contudo, não vê qualquer impedimento legal em sua utilização e que é incabível a indenização pleiteada.

O autor impugnou as contestações (ID 10094054419).

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196); a terceira ré pediu que seja proferida decisão saneadora e, somente após, seja intimada para indicação definitiva de provas, requerendo, subsidiariamente, a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294); o requerente reiterou o pedido de inversão do ônus da prova, juntou documentos e pugnou pela expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570),



enquanto que a primeira ré requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

O Ministério Público opinou pela rejeição de todas as questões preliminares arguidas pelas rés e informou não ter provas a requerer (ID 10181444384).

Atendendo à determinação judicial de ID 10214862287, a parte autora juntou cópia da inicial do processo nº 0650894-13.2018.8.04.0001 (ID 10226403782).

A decisão saneadora acolheu a impugnação ao valor da causa, rejeitou todas as outras preliminares e a prejudicial de mérito arguidas, fixou os pontos controvertidos da lide e indeferiu os pedidos de produção de prova, por entender não ser necessária a dilação probatória (ID 10316577978).

Contra essa decisão, a segunda e a terceira requeridas apresentaram embargos de declaração (ID 10325936375 e ID 10326878795).

Os autos vieram ao Ministério Público, por força do disposto no art. 5º, §1º, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

É o **RELATÓRIO**, no que importa.



Os embargos declaratórios apresentados contra a decisão saneadora pelas rés Tam e Gol não devem ser acolhidos (ID 10325936375 e ID 10326878795).

Não há nenhum dos vícios apontados ou qualquer outro elencado no art. 1.022 do Código de Processo Civil, pois a decisão embargada, ainda que de forma sucinta, foi devidamente fundamentada, não constituindo os embargos declaratórios recurso idôneo para corrigir os fundamentos jurídicos da decisão, que é o que pretendem as embargantes.

Não prevalece a alegação de que a decisão embargada deixou de enfrentar todos os argumentos expostos pelas rés, que levariam ao reconhecimento das preliminares arguidas de ilegitimidade ativa e de incompetência, tendo em vista que, conforme jurisprudência pacificada no âmbito do Superior Tribunal de Justiça - STJ, o órgão julgador não é obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos invocados pela parte, bastando, para fundamentar sua decisão, enfrentar as questões relevantes e imprescindíveis à resolução da controvérsia, como foi feito na decisão embargada. Confira:

**EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM AGRAVO
REGIMENTAL EM HABEAS CORPUS.
AUSÊNCIA DE OMISSÃO, CONTRADIÇÃO
OU OBSCURIDADE NO ACÓRDÃO
EMBARGADO. MOTIVAÇÃO
SATISFATÓRIA E SUFICIENTE AO**

**DESLINDE DA CONTROVÉRSIA.
TENTATIVA DE OBTER NOVO
JULGAMENTO DA CAUSA. EMBARGOS
DECLARATÓRIOS REJEITADOS.**

1. Os embargos de declaração possuem fundamentação vinculada e apenas são cabíveis quando presente ambiguidade, contradição, obscuridade ou omissão no julgado, consoante dispõe o art. 619 do Código de Processo Penal, ou, então, retificar erro material, quando constatado.

2. A mera irresignação com o entendimento apresentado no acórdão embargado, visando a reversão do julgado, não viabiliza a oposição dos aclaratórios.

3. Nos termos da jurisprudência firmada nesta Corte, o julgador não é obrigado a rebater cada um dos argumentos aventados pela defesa ao proferir decisão no processo, bastando que pela motivação apresentada seja possível aferir as razões pelas quais acolheu ou rejeitou as pretensões da parte (AgRg no AREsp 1009720/SP, Rel. Ministro JORGE MUSSI, Quinta Turma, julgado em 25/4/2017, DJe de 5/5/2017).

4. Embargos declaratórios rejeitados. (EDcl no AgRg no HC n. 757.067/RS, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 22/11/2022, DJe de 14/12/2022.) (destacamos)

No mesmo sentido, vale citar aresto do TJMG:

EMENTA: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INVIABILIDADE DE NOVA VALORAÇÃO DAS PROVAS E DE REVISITAÇÃO DO MÉRITO. DESNECESSIDADE DE MENÇÃO EXPRESSA A DETERMINADO ARGUMENTO DA PARTE INTERESSADA. SUFICIÊNCIA DA FUNDAMENTAÇÃO



**QUANTO AOS ELEMENTOS
ORIENTADORES DO LIVRE
CONVENCIMENTO DO MAGISTRADO.
CONTRADIÇÃO. NATUREZA INTERNA.
EMBARGOS REJEITADOS.**

- Os embargos de declaração se prestam a sanar obscuridades, contradições, omissões ou vícios que tornem deficiente ou incompleta a decisão combatida (art. 1.022 c/c art. 489, §1º do CPC), medida que pode, legitimamente, ensejar a modificação do julgado. Entretanto, tal possibilidade é necessariamente adstrita ao escopo de esclarecimento e/ou aperfeiçoamento do julgado, de maneira que a estreita via dos embargos declaratórios não pode se resumir a um simples revolvimento da matéria fático-probatória.

- **A falta de menção expressa a determinado argumento da parte interessada não é circunstância que, por si só, torna deficiente a "ratio decidendi", razão pela qual tanto basta que a decisão apresente os motivos determinantes que tenham orientado o livre convencimento do magistrado.** No mais, apenas a contradição interna do julgado, isto é, aquela que se verifica dentro estrito âmbito da decisão - como, "v.g.", entre a fundamentação e a parte dispositiva -, é que autoriza a oposição dos embargos de declaração sob tal fundamento, o que não se confunde com a suposta incongruência entre a vertente da decisão e as provas dos autos.

- No caso concreto, mostra-se imprópria a utilização dos embargos de declaração para a reanálise de planilhas já apreciadas pelo juízo de origem e pelo colegiado. Também se mostra incompatível com a via aclaratória a pretensão de nova apreciação da natureza jurídica das taxas condominiais objeto do cumprimento de sentença de origem, na medida em que se trata de matéria pertinente



ao próprio mérito da causa, já alcançada pela coisa julgada material.
- Embargos rejeitados os. (TJMG - Embargos de Declaração-Cv 1.0000.22.219179-3/002, Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 20/09/2023, publicação da súmula em 20/09/2023) (destacamos)

De igual forma, não há as contradições internas apontadas, já que a decisão saneadora é consentânea em todos os seus termos, havendo congruência lógica entre a fundamentação apresentada e a parte dispositiva do decisório.

Quanto aos pedidos de prova, também não há omissão ou ausência de fundamentação, pois a decisão os indeferiu, por entender *“que a questão não demanda dilação probatória”*, bastando, *“para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível”* (ID 10316577978, pág. 21). Nos termos do art. 370, *caput*, e seu parágrafo único, do CPC, cabe ao juiz determinar as provas necessárias ao julgamento de mérito, podendo indeferir aquelas inúteis ou meramente protelatórias.

Por essas razões, o Ministério Público opina pela rejeição dos embargos de declaração interpostos (ID 10325936375 e ID 10326878795) e, considerando o encerramento da instrução probatória, em atenção à intimação de ID 10321958098 e em observância aos princípios de economia e celeridade processuais, apresenta, desde já, seu parecer final.



As partes são legítimas e estão bem representadas. O interesse de agir e os pressupostos processuais estão presentes.

Todas as questões preliminares levantadas pelas rés foram devidamente apreciadas pela decisão saneadora (ID 10316577978).

No mérito, o pleito inicial não deve ser acolhido, porque não há ilegalidade ou abusividade nas práticas comerciais adotadas pelas companhias aéreas rés, tampouco está configurado o alegado dano moral coletivo.

As cobranças pela marcação antecipada de assentos e pela garantia de transporte da bagagem de mão na cabine da aeronave constituem serviços adicionais opcionais, permitidas pelo disposto no art. 4º, §2º e art. 5º, §2º, ambos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, agência nacional regulatória do setor de Aviação Civil no Brasil. Veja o teor dos dispositivos mencionados:

“Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

(...)

§ 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.”

“Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

(...)

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).” – Destacamos

Como se vê nos dispositivos acima transcritos, é permitida a cobrança pelas companhias aéreas de serviço opcional, desde que seja contratado ativamente pelo consumidor (regra *opt-in*), ou seja, que o serviço seja expressamente solicitado pelo consumidor e não imposto a ele, sem o seu consentimento.

Os serviços opcionais ofertados pelas rés obedecem à mencionada regra, pois, conforme se pode verificar nos aplicativos e *sites* das companhias aéreas, ou em uma simulação de compra de passagem aérea pelos canais disponibilizados por elas, os serviços adicionais de marcação antecipada de assento e de garantia de transporte da bagagem de mão dentro da cabine da aeronave



(“Embarque Premium Latam”, “Gol + Conforto” e “Gol Premium Economy”) são ofertados de modo opcional, sendo necessário, para sua aquisição, que o consumidor ativamente marque a opção de que deseja contratar o serviço adicional, pelo preço ofertado.

As informações sobre a cobrança dos serviços opcionais são prestadas de forma adequada e clara nos canais disponibilizados pelas requeridas, de modo a cumprirem com seu dever de informação, estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Não há violação, também, ao disposto no art. 39, incisos I, V e X, do CDC, como alega o requerente, porque, tratando-se de um serviço opcional, cuja contratação não é imposta ou condicionada à aquisição de outro serviço, não há venda casada, exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor ou elevação sem justa causa do preço do serviço.

Caso o consumidor não deseje pagar pelo serviço opcional de marcação antecipada de assentos, no momento da compra da passagem aérea, ele ainda poderá escolher seu assento, entre aqueles disponíveis, sem nenhum custo, dentro do período de *check-in*, que, geralmente, se inicia 48 horas antes do horário do embarque. Se, mesmo nesse período, o passageiro não escolher seu assento, a seleção será feita de forma automática pelos sistemas das companhias aéreas, de modo que o consumidor sempre terá direito ao uso de uma poltrona, não havendo possibilidade de viajar em pé na aeronave.



Ao contrário do afirmado pelo autor na inicial, a marcação antecipada do assento pelo consumidor não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si. O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas. A escolha antecipada de assento, antes de iniciado o período de *check-in*, é serviço adicional e opcional, não essencial, cuja cobrança é permitida pela norma regulamentadora da ANAC já citada.

Da mesma forma ocorre com o serviço adicional de garantia de que a bagagem de mão seja levada dentro da cabine da aeronave, e não despachada, quando, como é comum acontecer, os bagageiros da cabine estiverem lotados, de forma a tornar necessário que algumas bagagens de mão sejam despachadas, para serem levadas no compartimento de carga do avião.

Também esse serviço opcional, não essencial, tendo em vista que a bagagem será transportada de toda forma, assim como outros, como a cobrança para despachar malas maiores, constituem serviços adicionais, cuja cobrança é lícita, dentro do regime de liberdade tarifária, que rege a prestação de serviços aéreos no Brasil, estabelecido expressamente pelo art. 49 da Lei 11.182/05.

Nesse contexto, diante do regime de liberdade tarifária e livre concorrência que vigora no setor de Aviação Civil no país, a SENACOM (Secretaria Nacional do Consumidor), em seu parecer nº



23/2022, concluiu pela legalidade da cobrança de serviços adicionais pelas companhias aéreas, como a marcação antecipada de assentos, desde que respeitado o dever de informação ao consumidor, nos seguintes termos:

“17. O fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

18. Considerando que a empresa esteja prestando todas as informações aos consumidores de maneira clara e antecipada, e considerando que a opção por não utilizar os serviços adicionais não venha a desfavorecer aquele consumidor perante os demais, a cobrança por marcação antecipada de assentos em voos não é ilegal.” (ID 9917771203, pág. 4).

No mesmo sentido, a ANAC, na nota técnica nº 10/2018/GTEC/G EAC/SAS, não vislumbrou ilicitude na cobrança de serviços opcionais pelas companhias aéreas, ressaltando, pelo contrário, que tal prática, comum na aviação internacional, contribui para uma maior diversidade de produtos ofertados e para inclusão de novos consumidores no setor. Veja:

“54. A adoção do modelo de liberdade de rotas e de liberdade tarifária, com a livre definição de preços e dos produtos ofertados, é consequência da evolução do setor e não se trata de nenhuma espécie de aventura ou teste. Pelo contrário, é um modelo consolidado, adotado em todo o mundo, dos países em desenvolvimento aos desenvolvidos. Esse modelo tem permitido um aumento na quantidade de produtos ofertados e a inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos até sua desregulamentação.

55. A cobrança à parte por serviços não essenciais ao transporte aéreo é mais uma das ferramentas que permitem a diferenciação de produtos. Além dos benefícios decorrentes dessa diferenciação em termos de preços, serve também para fomentar a concorrência em termos de qualidade do serviço e trazer maior eficiência alocativa. Eventuais problemas decorrentes dessa diferenciação devem ser estudados e tratados pontualmente a fim de se preservar os benefícios decorrentes de sua implementação.” (ID 9917763956, pág. 9 e 10)



A jurisprudência sobre o tema não diverge do entendimento ora exposto, reconhecendo que inexistente abusividade na cobrança de serviços opcionais pelas companhias aéreas, como se verifica nos seguintes arestos:

APELAÇÃO CÍVEL - Embargos à execução - Companhia Aérea - Multa fixada pelo Procon em R\$ 3.676.132,78 - Infração do artigo 39, inciso X do Código de Defesa do Consumidor - Prática abusiva na cobrança antecipada por escolha de assentos nos voos - Sentença julgou procedente os embargos à execução, desconstituindo-se a penhora e declarando extinto o processo de execução - Compra de passagem garante o direito a um lugar na aeronave - Não há prática abusiva na cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos, porque há prévia informação ao consumidor e liberação de marcação de assento no prazo de 48h antes do voo, sem a cobrança de tarifa - Sentença mantida. Recurso desprovido.
(TJSP; Apelação Cível 1000728-16.2022.8.26.0014; Relator (a): Eduardo Gouvêa; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Público; Foro das Execuções Fiscais Estaduais - Vara das Execuções Fiscais Estaduais; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 07/08/2023)

Ação de obrigação de fazer - Alegação de ilegalidade na cobrança de tarifa de marcação antecipada de assentos - Pretensão da autora a compelir a ré a identificar os assentos nos voos de ida e volta contratados pela autora, com a seleção de lugares contíguos para ela e sua filha, de forma gratuita - Ação julgada improcedente e procedente a reconvenção para condenar a autora a pagar a ré o valor da



tarifa devida pela marcação antecipada de assentos na aeronave - A cobrança de tarifa pela escolha antecipada, por si só, não representa abusividade - Ao adquirir as passagens, o consumidor não adquire o direito a escolha de seu assento, mas tão somente a um lugar na aeronave - Cobrança que, no caso, foi previamente informada ao consumidor e não configura a prática de venda casada - Tarifa devida - Sentença mantida - Recurso negado.
(TJSP; Apelação Cível 1025025-96.2016.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2017; Data de Registro: 24/04/2017)

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. VOO. CDC. COBRANÇA DE TAXA POR MARCAÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTO. TARIFA LIGHT. AUSÊNCIA DE PRÁTICA ABUSIVA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. A simples cobrança de tarifa adicional pela marcação antecipada de assentos na aeronave, por si só, não representa prática abusiva, não ferindo o princípio do Código de Defesa do Consumidor; É lícita a cobrança de tarifa pela marcação antecipada de assentos, desde que seja previamente informada ao consumidor e não importe a prática de venda casada ou valor abusivo; A informação sobre a cobrança de tarifa adicional no caso de escolha antecipada de assento encontra-se amplamente divulgada, não sendo lícito os autores alegarem o desconhecimento ou violação ao dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC ou falha na prestação de serviço previsto no art.14 do CDC; Recurso conhecido e desprovido.



(TJAM- Apelação Cível Nº 0553473-47.2023.8.04.0001; Relator (a): Onilza Abreu Gerth; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Segunda Câmara Cível; Data do julgamento: 19/06/2024; Data de registro: 19/06/2024)

Quanto aos Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), não tem cabimento o pedido formulado pelo autor para que as rés disponibilizem, gratuitamente, a acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para todos os indivíduos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores.

Isso porque tal matéria já é regulamentada, de forma detalhada, pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, que *“dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências”*.

Referida resolução entende por PNAE *“pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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”*.

Em seu art. 6º, a mencionada Resolução nº 280/2013 estabelece que *“O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de*



atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.”

Os direitos do PNAE no transporte aéreo, em todas as fases da viagem, bem como as condições para que sejam exigíveis pelos beneficiários e cumpridos pelas companhias aéreas são disciplinados, de forma exaustiva, pela aludida resolução da ANAC. Quanto à designação de assentos, seu art. 31 dispõe que o operador aéreo deve disponibilizar ao PNAE “- *assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência”*.

A Resolução nº 280/2013 em análise não estabelece, nem nenhuma outra norma legal, que a acomodação do PNAE deve ser feita necessariamente na primeira fileira da aeronave e, muito menos, de forma gratuita, como pretende o autor.

Nesse sentido, também já foi reconhecido pela própria ANAC, no PARECER Nº 7/2022/GCON/SAS, no qual se concluiu que “*inexiste lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras*



fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência” (ID 9917746758, pág. 18).

Como é cediço, pelo princípio da legalidade, consagrado no art. 5º, inciso II, da Constituição Federal, ninguém pode ser obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.

Por essa razão, não cabe impor às rés, por meio desta ação, a obrigação de fazer pretendida pelo autor, não prevista em lei, sob pena, ainda, de violação ao princípio constitucional da separação dos poderes.

Por outro lado, também não foi comprovada a genérica alegação do autor de que as requeridas não disponibilizam assentos prioritários para os passageiros com necessidades especiais, tampouco que descumprem, de forma reiterada e injustificada, as normas impostas pela Resolução nº 280/2013 da ANAC para garantir acessibilidade ao PNAE no transporte aéreo.

As requeridas disponibilizam em seus canais oficiais informações claras sobre os direitos do PNAE, conforme estabelecido pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, esclarecendo sobre o dever do passageiro de informar previamente sobre sua necessidade especial, para que lhe seja garantido atendimento específico, adequado à sua necessidade, como assentos diferenciados e acompanhante, além de fornecer embarque



prioritário e condições de acessibilidade ao PNAE, como disponibilização de elevadores e cadeiras de roda.

As reclamações individuais de passageiros relatadas na inicial, bem como eventuais falhas ocorridas no atendimento ao PNAE no transporte aéreo, diante das circunstâncias que envolvem cada caso concreto e das necessidades diferenciadas de alguns passageiros, não são suficientes para demonstrar a existência de violação reiterada, injustificada, grave e intolerável a direitos da coletividade, apta a configurar dano moral coletivo indenizável, como pretendido pelo requerente.

Com efeito, o dano moral coletivo não pode ser entendido como o somatório de danos individuais suportados por alguns passageiros, em razão da violação de um direito pessoal desses. O dano moral coletivo deve derivar sempre da prática de um ato ilícito de tamanha gravidade que atinge direitos transindividuais, extrapolando a esfera individual e impactando valores fundamentais da coletividade, o que não se verifica no caso dos autos.

Por todo o exposto, o Ministério Público opina pela rejeição dos embargos de declaração interpostos pela segunda e terceira rés contra a decisão saneadora (ID 10325936375 e ID 10326878795) e, no mérito, pela **IMPROCEDÊNCIA** dos pedidos formulados na inicial.

Belo Horizonte, 29 de outubro de 2024.



Ivan Eleutério Campos
Promotor de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Como o eventual acolhimento dos embargos de declaração (ID 10325936375) poderia significar a modificação da decisão embargada, ouçam-se os embargados, em 5 dias (art. 1.023, § 2º, CPC).

VANELIA ALVES SA

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Como o eventual acolhimento dos embargos de declaração (ID 10326878795) poderia significar a modificação da decisão embargada, ouçam-se os embargados, em 5 dias (art. 1.023, § 2º, CPC).

VANELIA ALVES SA

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Como o eventual acolhimento dos embargos de declaração (ID 10332823487) poderia significar a modificação da decisão embargada, ouçam-se os embargados, em 5 dias (art. 1.023, § 2º, CPC).

VANELIA ALVES SA

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Ação Civil Pública n. 5116498-82.2023.8.13.0024

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (“GOL”), já qualificada nos autos da ação em epígrafe, ajuizada em seu desfavor pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** (“Instituto” ou “Embargante”), vem, tempestivamente¹, por seus advogados, à luz dos artigos 1.023, § 2º, do CPC, apresentar sua **RESPOSTA AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, opostos pelo Instituto em Id. 10332823487 (“Embargos de Declaração”).

1 Por meio da Decisão Embargada (Id. 10316577978), esse Juízo decidiu sobre as preliminares invocadas pelas Partes, acolhendo a impugnação ao valor da causa para reduzi-lo ao montante de R\$300.000,00, sob o fundamento (acertado) de que “*fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável*”.

2 Inconformado, o Instituto opôs Embargos de Declaração, alegando que a Decisão Embargada incorreu em contradição, tendo em vista que “*o valor fixado por esta D. Magistrada, no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), não reflete o interesse econômico da presente demanda*”.

3 Na realidade, **o que tenta o Instituto é modificar a Decisão Embargada, por via transversa, o que não se pode admitir**. Devem, então, ser rejeitados os Embargos de Declaração de Id. 10332823487, como se verá adiante.

¹ A ciência da GOL foi registrada em 05/11/2024, iniciando-se o prazo de 5 dias úteis para responder aos embargos de declaração em 06/11/2024, para se findar em 12/11/2024. Portanto, tempestiva a presente impugnação.

I. A DECISÃO EMBARGADA NÃO POSSUI CONTRADIÇÃO

I.1. A verdadeira intenção do Instituto é reformar – por via transversa – a Decisão Embargada

4 Nos Embargos de Declaração de Id. 10332823487, o Instituto sequer esconde seu intuito de reformar a Decisão Embargada, com as devidas vênias. Tanto assim o é que junta documentos de forma extemporânea e, ainda, formula pedido inédito de prova pericial, não requerida à época da sua especificação de provas (Id. 10116671570).

5 Por certo, não se trata de temas a serem trazidos em sede de embargos de declaração, após o saneamento do feito. Senão vejamos.

6 **Quanto à juntada de novo documento**, a regra prevista nos arts. 434 e 435, p. ú, do CPC² estabelece que a inicial deverá ser instruída com os documentos necessários ao convencimento do Juízo, sendo admissível a juntada posterior, de forma excepcional, apenas para documentos decorrentes de fato superveniente, mediante comprovação da impossibilidade prévia de conhecimento.

7 Nessa esteira, o STJ³ já consolidou entendimento que a regra de instrução só poderá ser excepcionada *“se, após o ajuizamento da ação, surgirem documentos novos, ou seja, decorrentes de fatos supervenientes ou que somente tenham sido conhecidos pela parte em momento posterior”*.

8 Na Petição Inicial de Id. 9822831614, o Instituto atribuiu à causa o valor de R\$30.000.000,00, **deixando de acostar qualquer prova** apta a embasar a exorbitante quantia. Somente agora, **após decisão que reduziu o valor atribuído à causa**, o Instituto

² Art. 434. Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações.

Art. 435. É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, **quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados** ou para contrapor-los aos que foram produzidos nos autos.

Parágrafo único. Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, **cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los** anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º.

³ STJ - AgInt no AREsp: 1302878 RS 2018/0131403-4, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 17/09/2019, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/10/2019



decidiu tentar dar algum lastro ao valor por ele atribuído à causa, por meio do Parecer Técnico de Id. 10332883035.

9 Evidente, portanto, que o Parecer Técnico de Id. 10332883035 deveria ter sido produzido e apresentado à época do ajuizamento da ação, a fim de justificar o valor atribuído à causa. Como não foi, deve o Instituto arcar com as consequências processuais decorrentes da sua desídia, qual seja: **o desentranhamento do Parecer Técnico dos autos, seja porque apresentado de forma extemporânea, seja porque configura inovação recursal.**

10 Sobre o tema da inovação recursal, o STJ⁴ já pacificou entendimento pela sua vedação “*em sede de embargos de declaração, ainda que sobre matéria considerada de ordem pública, haja vista o cabimento restrito dessa espécie recursal às hipóteses em que existente vício no julgado*”.

11 Isto posto, requer-se o desentranhamento do Parecer Técnico de Id. 10332883035. *Subsidiariamente*, requer seja oportunizada a impugnação de referido documento no prazo legal de 15 dias úteis, conforme determinado pelo art. 437, § 1º, CPC.

12 **Quanto ao pedido de prova pericial**, assim como o Parecer Técnico de Id. 10332883035, foi formulado de forma completamente extemporânea. No Id. 10116671570, o Instituto teve a oportunidade de apresentar sua especificação de provas e, na ocasião, não requereu a prova pericial.

13 Como se sabe, o prazo de especificação de provas é preclusivo⁵ e, por esse motivo, o pedido intempestivo de prova pericial formulado nos Embargos de Declaração de Id. 10332823487 deve ser indeferido.

⁴ STJ, EDcl no REsp 1776418/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/02/2021, DJe 11/02/2021

⁵ AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE REINTEGRAÇÃO DE POSSE. ESPECIFICAÇÃO DE PROVA. PRAZO PRECLUSIVO. PEDIDO DE PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EXTEMPORÂNEO. INDEFERIMENTO. NECESSIDADE. - **Se o Magistrado primevo estabelece para as partes prazo preclusivo para especificação de provas e, sendo o pedido de produção de prova oral protocolado intempestivamente**, ele não pode ser deferido. (TJMG - Agravo de Instrumento-Cv 1.0000.21.270313-6/001, Relator(a): Des.(a) Aparecida Grossi , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 20/07/2022, publicação da súmula em 21/07/2022). No mesmo sentido: TJMG - Apelação Cível 1.0567.11.001992-2/001, Relator(a): Des.(a) Peixoto Henriques , 7ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 18/02/2014, publicação da súmula em 21/02/2014.



I.2. A Decisão Embargada teve razão ao acolher a impugnação ao valor da causa e não padece de vício de contradição

14 A Decisão Embargada acolheu a impugnação ao valor da causa, sob os argumentos de que (i) *“a despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, tal valor não pode ser exorbitante”*; e (ii) o valor inicial fora arbitrado *“sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários”*.

15 De fato, era o certo a se fazer. Afinal, apesar de o Embargante tentar emplacar Parecer Técnico – extemporâneo - que comprovaria os valores estimados para os danos morais, basta um breve passar de olhos sobre o referido documento para verificar que invoca dados **sem sequer menção de fonte ou documento que comprove de onde extraiu as informações lá utilizadas**.

16 Não há sequer como validar as informações apresentadas, considerando que o **“cálculo” não indica parâmetros básicos** como a origem das informações extraídas, e a base de cálculo utilizada.

17 Como se não bastasse, nesse ponto, a Decisão Embargada está em consonância com a jurisprudência dos Tribunais Pátrios, no sentido de que **o valor da causa não pode se basear em estimativa exorbitante**, como foi no presente caso:

AGRAVO DE INSTRUMENTO – IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA – DANOS MORAIS – CUMULAÇÃO DE PEDIDOS – VALOR EXORBITANTE – AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO – REDUÇÃO. - Valor da causa – indubitosa soma de valores (danos materiais e morais) – inteligência do artigo 259, inciso II, do CPC, para a modalidade de pedidos cumulados – precedentes; - Legislação processual que não pode ser interpretada de forma dissociada da Constituição Federal, em especial da garantia de ampla defesa e contraditório (art. 5º, inciso LV). **Despropositado que os autores, litigando sob o regime da justiça gratuita, fixem valor exorbitante, com base em estimativa de dano moral dissociada de paradigmas jurisprudenciais e que importa em inequívoco óbice à defesa da parte adversa** – precedentes; AGRAVO DE INSTRUMENTO PROVIDO.⁶

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - QUANTUM INDICADO NA INICIAL -

⁶ TJ-SP - AI: 20860914020158260000 SP 2086091-40.2015.8.26.0000, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 15/07/2015, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/07/2015



VALOR EXCESSIVO ATRIBUÍDO À CAUSA- REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. O valor atribuído à causa deve ser fixado de acordo com a pretensão econômica que se visa auferir, inclusive nas ações em que se busca apenas a condenação da parte adversa em danos morais. Contudo, **tal valor não pode afrontar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, notadamente quanto a parte autora encontra-se amparada pela gratuidade judiciária, sendo cabível a sua redução quando estipulado em valor excessivo**, capaz de causar prejuízos ao direito de defesa da parte contrária.⁷

18 Além de estar correto o referido entendimento da Decisão Embargada, o MPMG, recentemente, apresentou Parecer (Id. 10334809240) no qual **opinou pela improcedência da ação**, ante a legalidade da prática comercial adotada pelas rés e inexistência de danos morais coletivos, em completa contrariedade com o que defende o Instituto nessa ação e nos Embargos de Declaração de Id. 10332823487.

No mérito, o pleito inicial não deve ser acolhido, porque não há ilegalidade ou abusividade nas práticas comerciais adotadas pelas companhias aéreas rés, **tampouco está configurado o alegado dano moral coletivo.**

(Id. 10334809240 – Fl. 13)

19 Portanto, os Embargos de Declaração de Id. 10332823487 devem ser rejeitados.

II. CONCLUSÃO E PEDIDOS

20 Inicialmente, a GOL reitera os Embargos de Declaração por ela opostos no Id. 10326878795, reforçando os pedidos para que **(i)** o polo passivo seja retificado, passando a constar a Gol Linhas Aéreas S.A ao invés da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A e **(ii)** seja feito o descadastramento dos antigos patronos, ante a constituição de novos advogados.

21 Além disso, a GOL pede a rejeição dos Embargos de Declaração opostos pelo Instituto, no Id. 10332823487 e, por consequência, o desentranhamento do Parecer

⁷ TJ-MG - AI: 10105150169198001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 06/04/2016, Data de Publicação: 15/04/2016



Técnico de Id. 10332883035 e a rejeição do pedido de prova pericial formulado nos referidos Embargos de Declaração.

22 Em caráter subsidiário, requer seja oportunizada a impugnação do Parecer Técnico de Id. 10332883035 no prazo legal de 15 dias úteis, conforme determinado pelo art. 437, § 1º, CPC.

23 Por fim, requer que todas as intimações de decisões e atos processuais referentes ao presente feito sejam realizadas, exclusivamente, nos nomes de **Julio Gonzaga Andrade Neves** (OAB/SP nº 298.104), **Diogo Ciuffo Carneiro** (OAB/SP nº 301.216), **Mônica Naomi Murayama** (OAB/SP nº 356.221) e **Ana Paula Piazza Aguilar** (OAB/SP nº 425.085), sob pena de nulidade.

São Paulo, 12 de novembro de 2024

Julio Neves
OAB/SP nº 298.104
Monica Murayama
OAB/SP 356.221

Diogo Ciuffo Carneiro
OAB/SP nº 301.216
Ana Paula Piazza Aguilar
OAB/SP nº 425.085

Vitória Nishikawa Simões
OAB/SP nº 459.674



EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

Processo n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S.A. ("LATAM"), já qualificada nos autos desta Ação Civil Pública, movida pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDC"), vem, por seus procuradores, apresentar suas **CONTRARRAZÕES AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** opostos pelo IDC (Id. 10332823487), contra Decisão de Saneamento e Organização do Processo de Id. 10316577978 ("Decisão de Saneamento"), com base nas razões a seguir expostas.

I. NÃO CONHECIMENTO DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO DO IDC

1. **INTEMPESTIVIDADE.** A Decisão de Saneamento foi proferida em 03/10/2024 (Id. 10332823487). No dia 04/10/2024, a decisão foi disponibilizada no Diário de Justiça Eletrônico do TJMG:

CIRCULAÇÃO IRRESTRITA - ANO XVII - BELO HORIZONTE, SEXTA-FEIRA, 04 DE OUTUBRO DE 2024 - Nº 187

Lei Federal nº 11.419 de 19/12/2006, art 4º

**34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO
HORIZONTE**

[CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA

05174 - 5116498-82.2023.8.13.0024

Autor : Instituto Defesa Coletiva; Representante :
Procuradoria - Gol Linhas Aéreas S.A e outros(as)
=> Adv - Lillian Jorge Salgado, Carolina Nocchi
Guerra, Gustavo Antonio Feres Paixao, Maria Isabel
de Almeida Alvarenga, Nathalia Giuliana Saraceni
Martins. => Decisão Proferido(a)

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

2. Assim, considerando que a decisão foi circulada em 04/10/2024 e publicada no dia útil seguinte (07/10/2024), o prazo para oposição de Embargos de Declaração iniciou em 08/10/2024 e findou em 14/10/2024 - dia em que a LATAM opôs os seus Embargos de Declaração.
3. Ultrapassando e muito o prazo de 5 dias úteis, os Embargos de Declaração do IDC, no entanto, foram opostos somente em 24/10/2024 (Id. 10332823487). É evidente, então, que os Embargos de Declaração opostos pelo IDC são intempestivos, tornado impossível o conhecimento do recurso.
4. **PRETENSÃO DE REDISCUSSÃO DA MATÉRIA.** Da leitura do recurso oposto pela Embargante, não é possível extrair qual a alegada contradição na Decisão Saneadora. Toda a narrativa do IDC é pautada no intuito de rediscutir os motivos pelos quais entende que o valor da causa deveria ser mantido em patamar astronômico e totalmente desproporcional, sem que, no entanto, demonstre a ocorrência de omissão, obscuridade ou a contradição da decisão embargada – o que afasta o cabimento dos Embargos de Declaração.
5. Os argumentos utilizados pela Embargante intentam justificar o valor da causa, sem que tais elementos tenham sido apresentados com a inicial, juntando documentos tão somente em embargos de declaração e não com a petição inicial. É evidente que não há a contradição interna na decisão embargada, tal como exige a lógica processual.
6. Trata-se de recurso para simples rediscussão da matéria já decidida por essa Juíza, sem que haja impugnação específica dos termos da decisão. Com isso, o IDC não se desincumbiu do ônus de impugnar especificamente os fundamentos da decisão embargada, conforme o artigo 932, inciso III, do CPC, impõe.
7. Esse é, inclusive, o entendimento do E. TJMG:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - REDISCUSSÃO DA MATÉRIA - IMPOSSIBILIDADE. Os embargos de declaração têm o objetivo de introduzir o estritamente necessário para eliminar a obscuridade ou contradição, suprir omissão existente ou corrigir erro material no julgado, **não permitindo a rediscussão da matéria.** (TJMG, Embargos de Declaração: 50008496620208130738, Relator: Des.(a) Marcelo Pereira da Silva, Data de Julgamento: 23/10/2024, Câmaras Cíveis / 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/10/2024)

8. Portanto, tendo em vista a impossibilidade de rediscussão da matéria por meio da oposição de Embargos de Declaração, somada à inexistência de impugnação específica aos fundamentos da Decisão Saneadora, não deve ser conhecido o recurso oposto pelo IDC, nos termos do artigo 932, inciso III, do CPC.

II. AUSÊNCIA DE CONTRADIÇÃO NA REDUÇÃO DO VALOR DA CAUSA.

9. A Decisão Saneadora reconheceu que “o valor de R\$30.000.000,00 fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido” (Id. 10316577978). Com efeito, como a LATAM já havia exposto em contestação, a quantia foi indicada pelo Autor de forma completamente aleatória, sem nenhum elemento probatório que a justificasse.

10. Agora, em sede de Embargos de Declaração, o IDC faz a juntada de um suposto “Parecer Técnico”, em que se indica uma “Taxa Média Estimada” e a arrecadação que as companhias aéreas teriam obtido. A LATAM impugna totalmente o documento, seja porque ele foi juntado de forma intempestiva aos autos, seja porque não há uma mínima indicação da origem dos dados ali indicados.

11. Ora, era ônus do IDC trazer provas de suas alegações quanto ao valor da causa no momento em que elas foram formuladas (petição inicial), e não somente depois que foi proferida decisão reconhecendo a ausência de comprovação da alegação. O artigo 434, do CPC estabelece expressamente que incumbe à parte instruir a petição inicial com os documentos destinados a provar suas alegações e o artigo 435 do CPC dispõe que só é lícito às partes trazerem aos autos novos documentos quando destinados a fazer prova de fatos supervenientes.

12. Dessa forma, por não se tratar de fato novo, ao não apresentar provas sobre o valor da causa desde a petição inicial, o IDC descumpriu o ônus processual que lhe competia, sendo totalmente indevida a pretensão de cumprir esse ônus pela via de Embargos de Declaração.

13. Além disso, o “Parecer Técnico” apresentado é totalmente questionável. Não há nenhuma mínima indicação sobre a origem dos números e dados ali dispostos, alguma explicação que permita compreender a metodologia empregada para os cálculos ou a base de dados utilizada. Tampouco se compreende a quais taxas e a quais passageiros o cálculo se refere. Ora, o IDC parece estar considerando que cada um dos milhares de passageiros transportados pela LATAM adquiriram o serviço de marcação antecipada de assentos ou embarque *premium*, o que é totalmente indevido, considerando que grande parte dos passageiros opta por não adquirir esses serviços adicionais.

14. Portanto, resta claro que os Embargos de Declaração, na verdade, foram utilizados pelo IDC como meio de burlar a fase probatória, com a intenção de juntar documento novo de forma intempestiva, o que deve ser rejeitado, principalmente por não se tratar de expor contradição da decisão embargada.



III. IMPOSSIBILIDADE DE FORMULAR PEDIDO DE PROVA PERICIAL

15. Nos “embargos de declaração” opostos pelo IDC, o Embargante, além de juntar parecer técnico extemporaneamente, intenta formular pedido de perícia técnica. Contudo, o seu direito de requerer provas precluiu.

16. O Embargante apresentou a sua petição de especificação de provas e, seja por qual razão, não endereçou o pedido de prova pericial técnica. É evidente que houve a preclusão do seu direito, não sendo passível a inclusão desse pedido de provas em embargos de declaração, como intentou o IDC.

17. Dessa forma, para além de ser incabível em embargos de declaração, deverá ser indeferido o pedido de prova pericial, vez que há preclusão do direito da Embargante.

IV. CONCLUSÃO E REQUERIMENTOS

18. Considerando o que fora exposto, a LATAM requer que não sejam conhecidos os embargos de declaração opostos pelo IDC e, se conhecidos, que sejam rejeitados. Requer também o indeferimento do pedido de prova pericial, vez que houve a preclusão do direito do IDC.

19. Subsidiariamente, requer-se o desentranhamento do “Parecer Técnico” juntado no Id. 10332883035 ou a concessão de prazo legal de 15 dias úteis para a impugnação do referido documento, nos termos do artigo 437, § 1º, do CPC.

Nesses termos. pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 14 de novembro de 2024

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021



EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE –
MINAS GERAIS

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da ação em epígrafe, movidos em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, vem, respeitosa e tempestivamente¹, à presença de V. Exa., por suas procuradoras *in fine* assinadas, apresentar **CONTRARRAZÕES AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** de Ids. 10326878795 e 10325936375, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

1. DOS FATOS

Trata-se de embargos declaratórios opostos em face da decisão saneadora proferida pela juíza de direito que, dentre outras questões, rejeitou as preliminares de incompetência da Justiça Estadual, litispendência, ilegitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva, ilegitimidade passiva da LATAM e falta de interesse de agir, bem como protelou a análise a análise da coisa julgada.

Apontam os embargantes que há supostos vícios na decisão, alegando: (i) omissão quanto à análise da legitimidade ativa do IDC; (ii) contradições sobre a regulação da ANAC e a competência da Justiça Federal e (iii) dispensa indevida da prova testemunhal. Requerem, ainda, a correção do polo passivo para "GOL Linhas Aéreas S.A.", revisão do reconhecimento de coisa julgada, a consideração da matéria regulamentada pela ANAC e, por fim, deferimento do pedido de prova oral, conforme solicitado pela "GOL" e pela "LATAM", respectivamente.

Contudo, como se observará da presente impugnação aos embargos, não há qualquer premissa equivocada no julgamento, mas o respeito ao melhor entendimento da magistrada, motivo pelo qual não devem ser acolhidos os embargos de declaração opostos, diante da inexistência dos vícios mencionados.

2. DO NÃO CONHECIMENTO DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – AUSÊNCIA DE OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE

¹ A leitura do expediente conferindo vista ao embargado se deu no dia 18/11/2024 (segunda-feira), iniciando-se o prazo de 5 dias no primeiro dia útil subsequente, qual seja, 19/11/2024 (terça-feira). Por conseguinte, considerando a suspensão do expediente forense no dia 20/11/2024 (Res. 1081/2024), o prazo fatal para apresentar contrarrrazões aos embargos declaratórios se dará no dia 26/11/2024 (terça-feira).



Os embargantes sustentam que a decisão embargada seria omissa e contraditória em relação a diversos pontos.

Observa-se, contudo, que não há qualquer omissão ou contradição, mas sim nítida irresignação da parte embargante em relação à decisão embargada. Vê-se que as empresas buscam, em verdade, alterar o provimento jurisdicional, situação incabível em sede de aclaratórios, o que, por si só, impõe o NÃO CONHECIMENTO dos Embargos.

Sabe-se que o artigo 1.022 do CPC informa, de forma taxativa, as hipóteses de cabimento dos Embargos de Declaração, de modo que não havendo enquadramento a um dos vícios elencados no dispositivo, restará configurado o não cabimento da espécie recursal, sendo elas:

Art. 1.022. Cabem embargos de declaração contra qualquer decisão judicial para:

I - esclarecer obscuridade ou eliminar contradição;

II - suprir omissão de ponto ou questão sobre o qual devia se pronunciar o juiz de ofício ou a requerimento;

III - corrigir erro material.

Parágrafo único. Considera-se omissa a decisão que:

I - deixe de se manifestar sobre tese firmada em julgamento de casos repetitivos ou em incidente de assunção de competência aplicável ao caso sob julgamento;

II - incorra em qualquer das condutas descritas no art. 489, § 1º.

Consoante será devidamente explanado na presente resposta, não existe omissão ou contradição na decisão embargada, considerando que, **pela simples leitura da decisão embargada, verifica-se que as questões supostamente omissas foram devidamente enfrentadas e o intuito das empresas é única e exclusivamente a rediscussão da matéria ou mesmo novas discussões que sequer foram tratadas nos autos.**

Assim, os embargantes apenas expressam seus inconformismos em relação ao conteúdo da decisão, não sendo tal discussão possível em sede de embargos declaratórios, cujas hipóteses de cabimento são taxativas e se limitam a sanar omissão, contradições ou obscuridades, não observadas no caso em apreço.

A propósito, é esse o pacífico entendimento desta Corte Superior, acerca do tema:

PROCESSUAL CIVIL. **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AUSÊNCIA DE ERRO OU OMISSÃO NO ACÓRDÃO EMBARGADO. PRETENSÃO DE REDISCUSSÃO DO JULGADO. INADEQUAÇÃO. ANÁLISE DO MÉRITO DO RECURSO. IMPOSSIBILIDADE. NÃO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE. DIVERGÊNCIA PREJUDICADA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO REJEITADOS.** **1. Os Embargos de Declaração destinam-se a suprir omissão, afastar obscuridade, eliminar contradição ou corrigir erro material existentes no julgado. 2. É firme o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, para a configuração dos vícios elencados no art. 1.022 do CPC/2015, necessário que algum fundamento relevante para o julgamento da controvérsia não tenha sido objeto de apreciação pelo órgão julgador ou que a omissão, a contradição, a obscuridade ou o erro material suscetíveis de serem afastados por meio de Embargos Declaratórios estejam contidos entre os próprios termos do dispositivo ou entre a fundamentação e a conclusão do acórdão embargado. 3. Não se verifica na espécie sub examine nenhum dos vícios elencados no art. 1.022 do CPC/2015 a ser sanado, senão o intuito**

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



de rediscutir matéria já decidida, emprestando-lhe efeito infringente. 4. O simples descontentamento da parte com o julgado não tem o condão de tornar cabíveis os Embargos de Declaração, que servem ao aprimoramento da decisão, mas não à sua modificação, que só muito excepcionalmente é admitida. [...] 8. Assim, não tendo o recurso ultrapassado o seu requisito de admissibilidade, não há falar em omissão quanto à tese de mérito. 9. Logo, inexistindo, no acórdão, quaisquer dos vícios previstos no art. 1.022 do CPC/2015, não se pode acolher os Aclaratórios. 10. Embargos de Declaração rejeitados. (EDcl no REsp 1718945/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 19/03/2019, DJe 22/04/2019)

Portanto, resta patente o fito da parte embargante em reverter o ato decisório, de acordo com suas convicções, hipótese inadmissível pela via dos aclaratórios, o que impõe o não conhecimento do recurso.

3. DA SUPOSTA OMISSÃO QUANTO À ALEGAÇÃO DE LEGITIMIDADE ATIVA DA PARTE AUTORA

A Embargante TAM LINHAS AÉREAS S.A. sustenta que a decisão foi omissa ao fato de o Instituto Defesa Coletiva ser parte, supostamente, ilegítima para ajuizar a ação. Sem razão, contudo.

O embargante, nesse sentido, valeu-se de argumentação teratológica desprovida de evidências, visto que segue arguindo sobre as mesmas razões, mesmo após prestados todos os esclarecimentos necessários desta julgadora acerca do EXPRESSO preenchimento de todos os requisitos do art. 5º, V, da Lei nº 7.347/85 e do art. 82, IV, do CDC.

E observa-se que não há qualquer omissão quanto a matéria, considerando que foi analisada pela magistrada, vejamos:

A preliminar não merece prosperar. O Instituto Defesa Coletiva preenche os requisitos do art. 5º, V, da Lei nº 7.347/85 e do art. 82, IV, do CDC para propositura de ação civil pública. Segundo tal dispositivo, para que as associações detenham legitimidade para a propositura de ação civil pública, faz-se necessário o preenchimento de dois requisitos: pré-constituição da associação há, pelo menos, um ano e pertinência temática.

O estatuto da autora prevê expressamente a defesa dos direitos dos consumidores, e a entidade possui mais de um ano de constituição (ID 9822836406).

Com efeito, consta do estatuto da autora que uma de suas finalidades é “*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*” e, para cumprir seus objetivos poderá “*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*”.

Portanto, pode a associação atuar como substituta processual de toda a coletividade de consumidores, e não apenas de seus associados. O STJ, inclusive, já reconheceu a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para ajuizamento de ações civis públicas (REsp 1.800.726/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa.

E mesmo que assim não fosse, conforme ressaltado na peça de ingresso, as ações civis públicas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) podem ser utilizadas proteger tanto os

interesses difusos, como coletivos, e, também, os denominados individuais homogêneos a fim de propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos dos consumidores (art. 83)².

Por sua vez, como ressaltado na decisão embargada, o acórdão do REsp 1.800.726/MG, julgado em abril de 2019, de Relatoria da Ilustre Ministra Nancy Andrighi, o qual reconhece a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para o ajuizamento de quaisquer ações civis públicas, declara *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).

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, possui legitimidade para propor a presente ação como substituto processual.

Cumpre mencionar que os “questionamentos” levantados foram perfeitamente respondidos pela Em. julgadora, considerando que o embargado possui sim legitimidade para substituir processualmente todos os consumidores em território nacional, sejam deficientes ou não, menores de idade ou não, TODOS são consumidores e estão tendo seus direitos basilares desrespeitados pelas empresas.

É lamentável a empresa tentar se esquivar de sua responsabilidade perpetuando discussões totalmente infundadas e sem qualquer respaldo jurídico, tudo como a mesma finalidade: se desvencilhar de sua responsabilidade pelas flagrantes falhas na prestação de seus serviços.

Diante disso, não há que se falar em análise de pertinência temática, tendo o Instituto comprovado sua legitimidade para atuação ao longo dos seus anos de constituição, caráter que vai muito além da codificação do seu estatuto, observando-se, portanto, sua relevância e a produção de seus resultados quanto a proteção dos direitos da coletividade.

Ademais, também não há necessidade, para o ajuizamento da presente ação, de “autorização específica dos respectivos associados”.

² 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.



Com efeito, é sabido que a legitimidade ativa na ação civil pública é classificada como extraordinária, por meio de substituição processual (e não representação), pois o legitimado, nestes casos, defende, em nome próprio, direito de terceiros, sem necessidade de qualquer autorização, mesmo porque isso não seria possível em se tratando de interesse coletivo, que visa proteger o direito de pessoas indeterminadas.

Assim como, vale mencionar, a suposta cobrança de mensalidade dos associados, atribuída ao Instituto de maneira inverídica por não corresponder à realidade fática, utilizando-se de argumentos extremamente genéricos que se fazem valer apenas de alegações carentes de fundamentação jurídica, não havendo nos autos elementos probatórios que sustentem a tese apresentada pela parte.

A legitimidade ativa, justifica, portanto, a propositura da ação pela autora referente a legitimidade das entidades civis como **substitutas processuais** dos consumidores lesados, em virtude da conduta abusiva perpetuada e da constante atuação dos Procons de diferentes regiões do país em face das inúmeras denúncias de seus consumidores.

Desta forma, observa-se que não há qualquer vício na decisão embargada, pelo contrário, tal questão foi expressamente analisada.

4. DA SUPOSTA CONTRADIÇÃO E OMISSÃO EM RELAÇÃO À COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

Os Embargantes sustentam que a decisão embargada seria omissa e contraditória em relação à rejeição da preliminar que defendia a competência da Justiça Federal para julgar a presente demanda.

Inicialmente, cumpre novamente mencionar que não existe omissão ou contradição na decisão embargada, pois não há relação lógica na argumentação dos Embargantes, vez que a decisão é bastante clara ao consignar que a presente demanda não questiona os atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores.

Desse modo, observa-se através da manifestação expressa da decisão proferida pela juíza:



a) Da competência da Justiça Estadual

As requeridas alegam a incompetência absoluta da Justiça Estadual, argumentando que a matéria discutida seria de interesse da ANAC, o que atrairia a competência da Justiça Federal.

Sem razão. A presente ação não questiona atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores. Trata-se de típica relação de consumo, cuja competência é da Justiça Estadual.

Nesse sentido, o STJ já decidiu que “nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador” (REsp 1.469.087/AC, Rel. Min. Humberto Martins, Segunda Turma, DJe 18/08/2016).

Conforme ressaltado pela ilustre representante do Ministério Público, “se o debate tem como cerne a relação de consumo, a competência é da Justiça Comum, como ocorre in casu. Entretanto, se a questão em debate envolvesse a regulamentação da ANAC, esta teria interesse no feito, o que forçosamente remeteria o processo para a Justiça Federal, para processamento e julgamento perante aquele Juízo.

Nesse sentido, portanto, vale a Súmula Vinculante n. 27, do STF: “Compete à Justiça estadual julgar causas entre o consumidor e concessionária do serviço público de telefonia, quando a ANATEL não seja litisconsorte passiva necessária, assistente nem opoente.”

Rejeito, portanto, a preliminar de incompetência da Justiça Estadual.

De forma análoga, a fundamentação da decisão é CLARA ao consignar que compete à Justiça Estadual analisar os casos de relação de consumo, como o dos autos, não havendo necessidade da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) integrar a lide, já que as abusividades questionadas não foram emanadas desse ente regulador.

Quanto à contradição de fixar “a legalidade/adequação de práticas fundamentadas” como ponto controvertido é imprescindível lembrar que a Constituição Federal/88 define os princípios e regras que organizam o Estado, garantem os direitos e liberdades individuais, e estabelecem as competências dos poderes públicos, além de regular outros aspectos essenciais da sociedade brasileira. Além de fixar critérios com primazia em 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.

Sob essa óptica, o tratamento desigual estabelecido entre os consumidores devido a sua diferença de classe social gera indignação e levanta o debate para ser discutido na sociedade, uma vez que se estamos diante de diversas práticas abusivas perpetradas pelas embargantes na prestação de seus serviços, em clara inobservância do Código de Defesa do Consumidor.



Fundamentalmente, percebe-se, que tal prática se opera diante da regulamentação do setor, devendo obedecer às disposições das regulamentações específicas emitidas, no entanto a manutenção da cobrança pela demarcação de assentos, por exemplo, viola a legislação vigente, pois não pode ser considerada uma espécie de serviço adicional, se tratando, exclusivamente, da consequência óbvia da compra da passagem pelo consumidor.

Sob essa perspectiva, 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).

Portanto, verifica-se que não há qualquer omissão ou contradição na decisão embargada, considerando que a questão foi devidamente analisada e não há que se falar em litisconsórcio necessário da ANAC, diante do flagrante desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, das garantias emanadas pelo texto Constitucional.

5. DA DESNECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DO POLO PASSIVO

A companhia aérea embargante, parte do polo passivo desta ação, sustenta que deveria haver a substituição da ré para **"Gol Linhas Aéreas S/A"**.

No entanto, é evidente que, quando teve a oportunidade de se manifestar sobre essa questão, optou por se abster, vindo agora, de forma equivocada e por meio de um argumento alheio às hipóteses de cabimento dos embargos³, tentar modificar o responsável pelas condutas abusivas questionadas na demanda.

Diante disso, Exa., é possível questionar o real motivo de tal pedido ser sido trazido à tona neste momento inoportuno, após a prolação da decisão saneadora, que sequer aborda essa tese na fase preliminar, afinal, a parte embargante sequer havia tocado nesse assunto em sua contestação, que era o momento correto, nos termos do artigo 342 do CPC.

Ademais, tratando-se de empresas integrantes do mesmo grupo econômico, elas respondem solidariamente pela responsabilização dos atos de abusos na prestação de serviço, especialmente considerando a teoria da aparência, aplicável no caso em tela.

Nesse contexto, verifica-se que a medida tem como único objetivo questionar a integridade do conjunto fático apresentado, buscando, assim, afastar a responsabilidade daqueles que realmente possuem o poder de tomar as decisões e adotar as medidas e providências cabíveis.

³ Artigo 1.022 do Código do Processo Civil: *"Cabem embargos de declaração contra qualquer decisão judicial para: I - esclarecer obscuridade ou eliminar contradição; II - suprir omissão de ponto ou questão sobre o qual devia se pronunciar o juiz de ofício ou a requerimento; III - corrigir erro material."*



Portanto, conclui-se que não há justificativa lógica para o reconhecimento desse pedido, devendo ser mantidas as partes que já foram corretamente integradas ao processo.

6. DO INDEFERIMENTO DA PROVA ORAL

Na decisão saneadora a juíza fixou o seguinte entendimento: *“a questão não demanda dilação probatória. Basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível”*.

Em razão disso, não há o que se debater em matéria de reconsideração da dispensa da prova testemunhal visto que seria indispensável considerar tais procedimentos frente a um caso concreto, mas não de forma geral e abstrata, em virtude da grande demanda de consumidores que tiveram seus direitos violados.

Nota-se que existe uma tentativa de manobrar o andamento da demanda, através do estabelecimento de uma audiência de instrução, a fim de produzir aos embargantes um ônus processual desnecessário, visto que é procedimento dispensável para a resolução do mérito, que pode claramente ser solucionado nas atuais circunstâncias.

7. DO NÃO ACOLHIMENTO DA PRELIMINAR DE COISA JULGADA

Inicialmente, conforme já solucionado, não há que se falar em litispendência, da mesma forma, não há que se falar da conexão entre as demandas das Ações Cíveis Públicas em trâmite perante a 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho da Comarca De Manaus/AM (nº 0650894- 13.2018.8.04.0001) e na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís/MA (nº 0808035-30.2018.8.10.0001).

É notório que, para que sejam considerados processos comuns, existe a necessidade de correlação entre os elementos de suas demandas, no entanto não é o que acontece, diante da disparidade existente no polo ativo, no objeto das demandas e nos pedidos formulados.

Não há outra demanda com os mesmos pedidos, sendo a presente Ação Civil Pública (ACP) a única relacionada e com o presente objeto, conforme o Tema 1.075 do STF. Eventuais ações coletivas com o mesmo objeto devem ser consideradas conexas, visando assegurar um julgamento justo e equânime:

I - É inconstitucional o art. 16 da Lei 7.347/1985, alterada pela Lei 9.494/1997. II - Em se tratando de ação civil pública de efeitos nacionais ou regionais, a competência deve observar o art. 93, II, da Lei 8.078/1990. Sendo regional o alcance, serão competentes os foros ou circunscrições de capitais do Estado ou do Distrito Federal, desde que inseridos na região em que se projetem os efeitos da decisão; sendo nacional o alcance, será concorrente a competência entre as capitais de Estado e o Distrito Federal. III - **Ajuizadas múltiplas ações civis públicas de âmbito nacional ou regional, firma-se a prevenção do juízo que primeiro conheceu de uma delas, para o julgamento de todas as demandas conexas**

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Como enfatizado pelo embargante, as situações são SEMELHANTES e não idênticas, caso em que seria possível eventual análise de coisa julgada sobre a questão.

Por fim, cumpre mencionar que o acordo firmado entre as partes nos autos da Ação foi muito aquém do seu objeto e, inclusive, em valor ínfimo que, definitivamente, não atinge o objetivo do processo coletivo, que é a compensação pelos danos causados à sociedade, bem como de caráter pedagógico a fim de que a empresa não mais aja de forma prejudicial aos consumidores.

8. DA RENOVAÇÃO DO ATO CONCILIATÓRIO

Em relação ao pedido da embargante Gol para que sejam renovados os atos conciliatórios, segundo o princípio da boa-fé processual e busca pela efetividade do processo coletivo, a parte autora se encontra disponível para que novas oportunidades de negociação sejam apreciadas, a fim de solucionar o conflito de forma célere e consensual, por meio de um acordo que beneficie todos os envolvidos, considerado um dos pilares do nosso ordenamento jurídico e que, no presente caso, ainda é uma alternativa viável.

9. DA CONCLUSÃO

Por todo o exposto, roga pelo recebimento da presente resposta, para fins de que **NÃO SEJAM CONHECIDOS** os presentes Embargos de Declaração, considerando a inexistência dos vícios apontados pelo embargante. Caso não seja este o entendimento de V. Exa., requer o **NÃO ACOLHIMENTO** dos embargos declaratórios, face à inexistência de contradição ou omissão na decisão embargada.

Pugna-se, por fim, 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.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 26 de novembro de 2024.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

ANA VITÓRIA LOPES GROSSI
ESTAGIÁRIA DE GRADUAÇÃO

Segue Petição em anexo.



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA
DE BELO HORIZONTE – MG.**

Autos nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL"), devidamente qualificada, nos autos da **AÇÃO CIVIL COLETIVA** ajuizada por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC") vem, respeitosamente, à presença de V. Excelência, em atenção ao r. despacho de fls., apresentar **IMPUGNAÇÃO AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** opostos, com fulcro no artigo 1.023, §2º, do Código de Processo Civil, consubstanciado nas relevantes matérias de fato e direito a seguir aduzidas:

I. DA REJEIÇÃO DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO

Verifica-se dos autos que o **IDEC** opôs embargos declaração da decisão que saneou o feito e acolheu a impugnação ao valor da causa, reduzindo-o para o patamar de R\$300.000,00 (trezentos mil reais). O **IDEC** alega suposta contradição na decisão ao acolher a preliminar, por entender que o julgado trazido por este D. Juízo não apresentaria qualquer parâmetro, se tornando contraditório por estar atento às peculiaridades da demanda.

O que se verifica, Excelência, data vênua, é que o intuito do **IDEC** é meramente a **modificação da decisão embargada por via inadequada**, o que não se pode admitir.

Isso porque, os argumentos do **IDEC** para a suposta contradição inexistem, o **IDEC** atribuiu o valor da causa na exorbitante quantia de R\$30.000.000,00 (trinta milhões de reais) sem qualquer justificativa ou prova apta a confirmar tal atribuição. Tanto é que apenas agora com a oposição de embargos de declaração o **IDEC** – ferindo o disposto no 435 do Código de Processo Civil¹ – que apresenta um Parecer Técnico.

Contudo, Excelência, o Parecer Técnico se mostra extemporâneo e não deve ser aceito nestes autos, à luz do que prevê o art. 435 do CPC, considerando que deveria ter sido acostado junto a petição inicial, considerando não se tratar de “documento novo”. Sendo assim, é de rigor que seja **desentranhado o parecer técnico de ID 10332883035**.

Caso não entenda assim este D. Juízo, o que se admite apenas com intuito argumentativo, requer seja oportunizado às partes prazo de 15 (quinze) dias úteis para sua impugnação, nos termos do artigo 437, §1º, do CPC².

Ademais, Excelência, ainda que se considere a documentação apresentada, certo é que **não há contradição na decisão de saneamento do feito**, considerando que a r. decisão foi clara ao trazer dois pontos para diminuir o valor da causa: (i) “*a despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, **tal valor não pode ser exorbitante**” e (ii) “***sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido**, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários”.**

Não se vê em toda a argumentação sobre o acolhimento da impugnação ao valor da causa contradição que seja necessário esclarecimento por via de embargos de declaração. O que se vê, Excelência, é mera insatisfação do **IDEC** em ver o valor da causa ser diminuído – de forma correta –, frutando suas expectativas com um vultoso valor da causa sem que haja consequências para si, considerando a sua gratuidade de justiça.

Nesse sentido, os E. Tribunais Pátrios já decidiram:

¹ Art. 435. É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, **quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados** ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos.

² Art. 437. O réu manifestar-se-á na contestação sobre os documentos anexados à inicial, e o autor manifestar-se-á na réplica sobre os documentos anexados à contestação.

§ 1º Sempre que uma das partes requerer a juntada de documento aos autos, o juiz ouvirá, a seu respeito, a outra parte, que disporá do prazo de 15 (quinze) dias para adotar qualquer das posturas indicadas no [art. 436](#).



"Valor da causa Impugnação Ação civil pública Atribuído à causa o valor de R\$ 600.000,00 Ação que visa à defesa de interesses socialmente relevantes Impossibilidade, em princípio, de se avaliar eventual proveito econômico a ser alcançado a final, o que dependeria da valoração do juízo de primeiro grau **Valor da causa que se mostra excessivo Situação que poderia acarretar prejuízo processual à parte adversa Aumento dos custos financeiros da demanda que não atingiria o agravado, dispensado do pagamento das custas**, nos termos do art. 18 da Lei 7.347/85 Viabilidade da fixação do valor da causa em R\$ 70.000,00 Agravo provido." (TJSP; Agravo de Instrumento 0060346-63.2013.8.26.0000; Relator(a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 31/07/2013; Data de Publicação: 09/08/2013)

"AGRAVO DE INSTRUMENTO - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - AÇÃO CIVIL PÚBLICA PARA COBRANÇA DE DIFERENÇAS DE CORREÇÃO MONETÁRIA POR OCASIÃO DOS PLANOS ECONÔMICOS - SOBRESTAMENTO DO JULGAMENTO DE MÉRITO DAS RESPECTIVAS DEMANDAS, O QUE INCLUI A QUESTÃO RELATIVA À PRESCRIÇÃO DA AÇÃO - APRECIAÇÃO APENAS DA PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - **ACOLHIMENTO PARCIAL DA IMPUGNAÇÃO, PARA QUE CORRESPONDA AO CONTEÚDO ECONÔMICO DA PRETENSÃO VEICULADA, MAS NÃO SIRVA COMO ÓBICE AO ACESSO RECURSAL DA PARTE CONTRÁRIA - IMPUGNAÇÃO ACOLHIDA EM PARTE, PARA REDUZIR O VALOR DA CAUSA PARA R\$ 100.000,00.**

Recurso parcialmente provido." (TJSP; Agravo de Instrumento 0362651-49.2010.8.26.0000; Relator(a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 30/09/2010; Data de Publicação: 30/09/2010)

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. IMPUGNACAO AO VALOR DA CAUSA. Acao civil publica. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGENEOS. FIXACAO POR ESTIMATIVA. VALOR EXORBITANTE. REDUCAO. 1 - NA HIPOTESE DOS AUTOS, POR SE TRATAR DE Acao civil publica, que visa tutelar direitos individuais homogeneos, mostra-se impossivel aferir, de forma precisa, o numero de lesados, e, consequentemente, o prejuizo, razao pela qual a fixacao do valor da causa deve ser realizada por estimativa. 2 - EM QUE PESE A RELEVANCIA E AMPLITUDE DA RELACAO JURIDICA discutida, **NAO SE PODE ADMITIR QUE O VALOR DA CAUSA SEJA FIXADO DE FORMA EXORBITANTE E DESARRAZOADA, UMA VEZ QUE TAL CIRCUNSTANCIA PODERA ACARRETAR DESEQUILIBRIO E ATÉ MESMO INVIABILIZAR O DIREITO DE DEFESA DA PARTE EX ADVERSA, DE MODO QUE A SUA REDUCAO E MEDIDA QUE SE IMPOE.** AGRAVO DE INSTRUMENTO



CONHECIDO E PROVIDO." (TJGO; AGRAVO DE INSTRUMENTO 80126-9/180;
Relator(a): Des. Joao Ubaldo Ferreira; Órgão Julgador: 1a Camara Civel; Data da
Decisão: 16/04/2010; Data de Publicação: 16/04/2010)

Veja, Excelência, não há contradição na decisão embargada, sendo completamente cabível e devidamente fundamentada a decisão que acolhei a impugnação ao valor da causa e o reduziu para o patamar de R\$300.000,00 (trezentos mil reais).

II. DO PEDIDO DE PROVA PERICIAL

Além de alegar suposta contradição na decisão que saneou o feito, o **IDEC** inova – de forma equivocada – mais uma vez, ao requerer a realização de prova pericial.

Como é sabido, o prazo para especificação de provas é preclusivo e, considerando que o **IDEC** já especificou as provas que pretendia produzir através do ID 10116671570, em 17 de novembro de 2023, sem a menção a realização de prova técnica pericial, **deve ser o pedido indeferido** por este D. Juízo, por claramente ter precluído seu direito.

III. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer a **AZUL** sejam desacolhidos os embargos de declaração opostos, por ausência de qualquer vício na decisão embargada.

No mais, considerando a preclusão, requer seja rejeitado o pedido do **IDEC** de realização de prova pericial.

Por fim, requer, ainda, que todas as intimações do presente feito sejam publicadas **exclusivamente** em nome da advogada da **AZUL, MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA**, inscrita na **OAB/SP sob o nº 130.609**, sob pena de nulidade dos atos posteriores, nos termos do Art. 272, §2º do CPC.

Termos em que,
Pede deferimento.
São Paulo, 26 de novembro de 2024.

MARIA ISABEL DE A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DESPACHO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da decisão de saneamento proferida conforme ID 10316577978.

Previamente à análise dos embargos de declaração, INTIME-SE o ilustre representante do Ministério Público para apresentar parecer quanto ao teor dos embargos, diante da sua intervenção obrigatória prevista no art. 178, I do CPC. Prazo: 05 dias.

Após, retornem os autos conclusos.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA



J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DESPACHO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da decisão de saneamento proferida conforme ID 10316577978.

Previamente à análise dos embargos de declaração, INTIME-SE o ilustre representante do Ministério Público para apresentar parecer quanto ao teor dos embargos, diante da sua intervenção obrigatória prevista no art. 178, I do CPC. Prazo: 05 dias.

Após, retornem os autos conclusos.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA



J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte



Autos: 5116498-82.2023.8.13.0024

Classe: 63 - Ação Civil Coletiva

Partes:

- AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS SA
- GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.
- INSTITUTO DEFESA COLETIVA
- LATAM AIRLINES GROUP SA

Outras Manifestações

MM. Juíza,

O Ministério Público já se manifestou acerca dos embargos de declaração, opostos frente à decisão de ID 10316577978, por meio do parecer de ID 10334809240, manifestando-se, inclusive, sobre o mérito da ação, na forma de parecer final, na mesma oportunidade.

Assim, reitero os termos do aludido parecer e aguardo a decisão de V.Exa.

Belo Horizonte, 11 de fevereiro de 2025.

Simone Maria Azzi Azevedo Chinelato
Promotora de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da decisão de saneamento proferida no ID 10316577978.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA (ID 10326936375) alega contradição na decisão ao acolher a impugnação ao valor da causa, reduzindo-o para R\$300.000,00 (trezentos mil reais). Sustenta que o valor inicialmente atribuído à causa (R\$30.000.000,00) corresponde ao conteúdo econômico da demanda, considerando a capacidade econômica das companhias aéreas, o lucro por elas auferido e o número de consumidores potencialmente afetados. Apresenta estudo técnico com estimativa de arrecadação das companhias aéreas com os serviços questionados. Pleiteia o restabelecimento do valor inicial ou, subsidiariamente, a realização de perícia técnica para apurar o real valor envolvido.

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (ID 10326878795) por sua vez, alega contradição e omissões na decisão. Quanto à contradição, sustenta que o juízo reconheceu a existência de coisa julgada



em relação às ações civis públicas anteriormente ajuizadas, mas contraditoriamente postergou sua análise para a sentença. Quanto às omissões, aponta que a decisão: (i) não considerou que as práticas discutidas estão expressamente reguladas pela ANAC, o que atrairia a competência da Justiça Federal; e (ii) indeferiu o pedido de prova oral sem fundamentação adequada. Por fim, requer o descadastramento de seus antigos patronos e a retificação do polo passivo, para que conste GOL LINHAS AÉREAS S.A. em lugar de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (ID 10325936375) alega omissões na decisão quanto aos argumentos que fundamentariam sua ilegitimidade ativa, notadamente: a generalidade do estatuto do Instituto autor; a cobrança de mensalidade de seus associados; e a ausência de demonstração da relevância social da demanda proposta. Aponta também contradição quanto à consideração da regulação expedida pela ANAC para fins de atração da competência da Justiça Federal. Por fim, sustenta omissão quanto ao pedido de produção de prova testemunhal e quanto à necessidade de manifestação das partes sobre os documentos juntados pelo autor.

As partes apresentaram contrarrazões aos embargos de declaração.

O Ministério Público apresentou parecer (ID 10321958098), opinando pela rejeição dos embargos de declaração e pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

DECIDO.

Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*, não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

Data venia, equivocam-se os embargantes quanto à quase integralidade dos objetivos dos embargos de declaração, porquanto os fundamentos de seu pedido revelam a clara intenção de que este Juízo reveja a decisão proferida.

Os argumentos expendidos para apontar os alegados vícios resultam, em sua maioria, somente do inconformismo da decisão, devendo, pois, constituírem razões de recurso próprio ao fim colimado, se for de interesse da parte embargante.



Para justificar e ratificar o exposto, passo à análise individualizada dos embargos de declaração opostos por cada parte.

1. Embargos do Instituto Defesa Coletiva

Não há contradição na decisão quanto ao acolhimento da impugnação ao valor da causa. A redução do valor da causa para R\$300.000,00 foi devidamente fundamentada, destacando-se que o valor de R\$30.000.000,00 "fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável".

O estudo técnico apresentado pelo embargante somente agora, em sede de embargos de declaração, não existia nos autos quando da prolação da decisão embargada, tratando-se de inovação recursal. Ademais, o valor atribuído à causa não se confunde com o montante da eventual condenação por danos morais coletivos, que será fixado na sentença conforme a extensão dos danos efetivamente comprovados e sopesados.

2. Embargos da GOL LINHAS AÉREAS

2.1. Contradição quanto à coisa julgada

Não há contradição na decisão ao postergar a análise dos efeitos da coisa julgada para a sentença. A decisão reconheceu a existência de acordos homologados nas ações civis públicas anteriores, mas não chegou a declarar a ocorrência de coisa julgada. Pelo contrário, salientou que "os três processos discutem situações semelhantes, ainda que cada ação possua suas particularidades e partes", sendo prudente a análise aprofundada da questão no momento da sentença.

2.2. Omissão quanto à regulamentação da ANAC



Não há omissão na decisão quanto à consideração da regulamentação expedida pela ANAC. A decisão expressamente consignou que "o fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema não impede o questionamento judicial de práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores", acrescentando que a procedência ou não da pretensão autoral seria analisada no mérito, "ocasião em que será sopesada a tese no sentido de que a questão se encontra regulamentada pela ANAC".

2.3. Omissão quanto ao indeferimento da prova oral

A decisão fundamentou adequadamente o indeferimento da prova oral, ao consignar que "a questão não demanda dilação probatória" e que "basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível". A fundamentação, ainda que sucinta, é suficiente para justificar o indeferimento, com base no poder instrutório do juiz (art. 370 do CPC).

3. Embargos da TAM LINHAS AÉREAS

3.1. Omissão quanto à ilegitimidade ativa

Não há omissão na decisão quanto à análise da legitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva. A decisão abordou expressamente a questão, reconhecendo que o estatuto da autora prevê a defesa dos direitos dos consumidores e que a entidade possui mais de um ano de constituição, preenchendo os requisitos legais para a propositura da ação civil pública.

3.2. Contradição quanto à regulamentação da ANAC

Pelas mesmas razões já expostas na análise dos embargos da GOL, não há contradição na decisão quanto à consideração da regulamentação expedida pela ANAC, tendo sido expressamente consignado que tal regulamentação seria considerada na análise do mérito.

3.3. Omissão quanto à produção de prova testemunhal



Como já exposto, a decisão fundamentou adequadamente o indeferimento da prova oral, com base no art. 370 do CPC.

3.4. Omissão quanto à manifestação sobre documentos

De fato, a decisão não se manifestou expressamente sobre a necessidade de abertura de prazo para manifestação das partes acerca dos documentos juntados pelo autor após a contestação.

O autor, de fato, juntou aos autos documentação suplementar após a apresentação de contestação pelas partes requeridas, sobre os quais não foi concedido prazo específico para que se manifestassem. Todavia, depreende-se dos autos que a requerida GOL LINHAS AÉREAS também juntou documentos suplementares, inclusive, com a sua petição de embargos de declaração.

Portanto, para fins de garantir o contraditório pleno, considerando o extenso acervo de documentos apresentados e a complexidade da questão, será concedido às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.

Posto isso, **ACOLHO PARCIALMENTE OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** opostos, tão somente para conceder às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais previamente ao julgamento da lide, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.

No aludido prazo, o autor deverá se manifestar sobre o requerimento de retificação do polo passivo para que figure GOL LINHAS AÉREAS S.A., cujo objeto social é a "atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas", em substituição à GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., que atuaria como holding.



INTIMEM-SE.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da decisão de saneamento proferida no ID 10316577978.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA (ID 10326936375) alega contradição na decisão ao acolher a impugnação ao valor da causa, reduzindo-o para R\$300.000,00 (trezentos mil reais). Sustenta que o valor inicialmente atribuído à causa (R\$30.000.000,00) corresponde ao conteúdo econômico da demanda, considerando a capacidade econômica das companhias aéreas, o lucro por elas auferido e o número de consumidores potencialmente afetados. Apresenta estudo técnico com estimativa de arrecadação das companhias aéreas com os serviços questionados. Pleiteia o restabelecimento do valor inicial ou, subsidiariamente, a realização de perícia técnica para apurar o real valor envolvido.

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (ID 10326878795) por sua vez, alega contradição e omissões na decisão. Quanto à contradição, sustenta que o juízo reconheceu a existência de coisa julgada



em relação às ações civis públicas anteriormente ajuizadas, mas contraditoriamente postergou sua análise para a sentença. Quanto às omissões, aponta que a decisão: (i) não considerou que as práticas discutidas estão expressamente reguladas pela ANAC, o que atrairia a competência da Justiça Federal; e (ii) indeferiu o pedido de prova oral sem fundamentação adequada. Por fim, requer o descadastramento de seus antigos patronos e a retificação do polo passivo, para que conste GOL LINHAS AÉREAS S.A. em lugar de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (ID 10325936375) alega omissões na decisão quanto aos argumentos que fundamentariam sua ilegitimidade ativa, notadamente: a generalidade do estatuto do Instituto autor; a cobrança de mensalidade de seus associados; e a ausência de demonstração da relevância social da demanda proposta. Aponta também contradição quanto à consideração da regulação expedida pela ANAC para fins de atração da competência da Justiça Federal. Por fim, sustenta omissão quanto ao pedido de produção de prova testemunhal e quanto à necessidade de manifestação das partes sobre os documentos juntados pelo autor.

As partes apresentaram contrarrazões aos embargos de declaração.

O Ministério Público apresentou parecer (ID 10321958098), opinando pela rejeição dos embargos de declaração e pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

DECIDO.

Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*, não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

Data venia, equivocam-se os embargantes quanto à quase integralidade dos objetivos dos embargos de declaração, porquanto os fundamentos de seu pedido revelam a clara intenção de que este Juízo reveja a decisão proferida.

Os argumentos expendidos para apontar os alegados vícios resultam, em sua maioria, somente do inconformismo da decisão, devendo, pois, constituírem razões de recurso próprio ao fim colimado, se for de interesse da parte embargante.



Para justificar e ratificar o exposto, passo à análise individualizada dos embargos de declaração opostos por cada parte.

1. Embargos do Instituto Defesa Coletiva

Não há contradição na decisão quanto ao acolhimento da impugnação ao valor da causa. A redução do valor da causa para R\$300.000,00 foi devidamente fundamentada, destacando-se que o valor de R\$30.000.000,00 "fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável".

O estudo técnico apresentado pelo embargante somente agora, em sede de embargos de declaração, não existia nos autos quando da prolação da decisão embargada, tratando-se de inovação recursal. Ademais, o valor atribuído à causa não se confunde com o montante da eventual condenação por danos morais coletivos, que será fixado na sentença conforme a extensão dos danos efetivamente comprovados e sopesados.

2. Embargos da GOL LINHAS AÉREAS

2.1. Contradição quanto à coisa julgada

Não há contradição na decisão ao postergar a análise dos efeitos da coisa julgada para a sentença. A decisão reconheceu a existência de acordos homologados nas ações civis públicas anteriores, mas não chegou a declarar a ocorrência de coisa julgada. Pelo contrário, salientou que "os três processos discutem situações semelhantes, ainda que cada ação possua suas particularidades e partes", sendo prudente a análise aprofundada da questão no momento da sentença.

2.2. Omissão quanto à regulamentação da ANAC



Não há omissão na decisão quanto à consideração da regulamentação expedida pela ANAC. A decisão expressamente consignou que "o fato de haver regulamentação da ANAC sobre o tema não impede o questionamento judicial de práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores", acrescentando que a procedência ou não da pretensão autoral seria analisada no mérito, "ocasião em que será sopesada a tese no sentido de que a questão se encontra regulamentada pela ANAC".

2.3. Omissão quanto ao indeferimento da prova oral

A decisão fundamentou adequadamente o indeferimento da prova oral, ao consignar que "a questão não demanda dilação probatória" e que "basta, para deslinde da controvérsia, a análise do extenso rol de documentos colacionados aos autos, associados à aplicação da legislação cabível". A fundamentação, ainda que sucinta, é suficiente para justificar o indeferimento, com base no poder instrutório do juiz (art. 370 do CPC).

3. Embargos da TAM LINHAS AÉREAS

3.1. Omissão quanto à ilegitimidade ativa

Não há omissão na decisão quanto à análise da legitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva. A decisão abordou expressamente a questão, reconhecendo que o estatuto da autora prevê a defesa dos direitos dos consumidores e que a entidade possui mais de um ano de constituição, preenchendo os requisitos legais para a propositura da ação civil pública.

3.2. Contradição quanto à regulamentação da ANAC

Pelas mesmas razões já expostas na análise dos embargos da GOL, não há contradição na decisão quanto à consideração da regulamentação expedida pela ANAC, tendo sido expressamente consignado que tal regulamentação seria considerada na análise do mérito.

3.3. Omissão quanto à produção de prova testemunhal



Como já exposto, a decisão fundamentou adequadamente o indeferimento da prova oral, com base no art. 370 do CPC.

3.4. Omissão quanto à manifestação sobre documentos

De fato, a decisão não se manifestou expressamente sobre a necessidade de abertura de prazo para manifestação das partes acerca dos documentos juntados pelo autor após a contestação.

O autor, de fato, juntou aos autos documentação suplementar após a apresentação de contestação pelas partes requeridas, sobre os quais não foi concedido prazo específico para que se manifestassem. Todavia, depreende-se dos autos que a requerida GOL LINHAS AÉREAS também juntou documentos suplementares, inclusive, com a sua petição de embargos de declaração.

Portanto, para fins de garantir o contraditório pleno, considerando o extenso acervo de documentos apresentados e a complexidade da questão, será concedido às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.

Posto isso, **ACOLHO PARCIALMENTE OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** opostos, tão somente para conceder às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais previamente ao julgamento da lide, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.

No aludido prazo, o autor deverá se manifestar sobre o requerimento de retificação do polo passivo para que figure GOL LINHAS AÉREAS S.A., cujo objeto social é a "atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas", em substituição à GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., que atuaria como holding.



INTIMEM-SE.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte



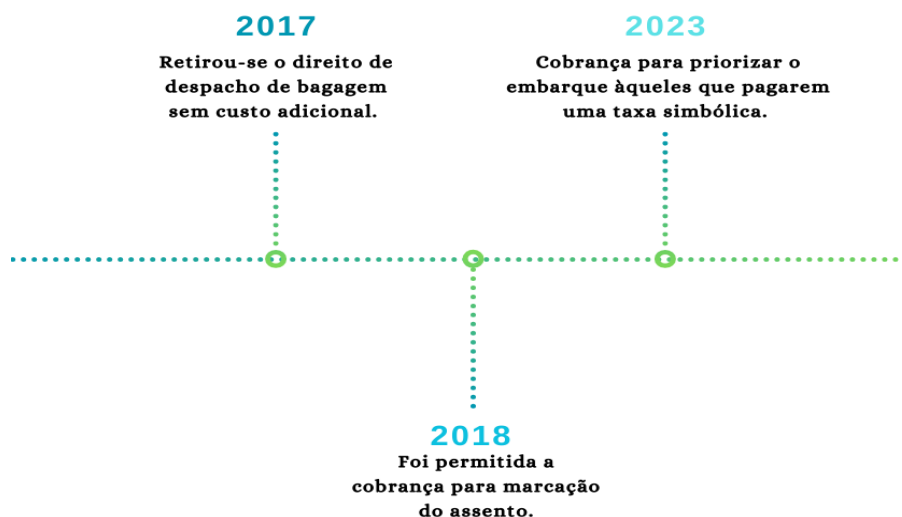
EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da Ação Civil Coletiva ajuizada contra LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, vem, respeitosa e tempestivamente¹, perante V.Exa., em atendimento à intimação de Id. 10408922330, apresentar **ALEGAÇÕES FINAIS**, nos termos que seguem.

1. DO BREVE HISTÓRICO DOS FATOS

Trata-se de Ação Civil Pública movida em desfavor das companhias aéreas AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A., objetivando a condenação pelos danos causados a milhares de consumidores, concernente à retirada do direito de despacho de bagagem sem custo, a instituição da cobrança para marcação do assento, bem como uma taxa para garantir a prioridade de embarque junto a sua bagagem de mão, além de outras falhas na prestação de serviço, em clara inobservância ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.



¹ A intimação para apresentar alegações finais foi publicada no DJEN no dia 17/03/2025 (segunda-feira), iniciando-se o prazo de 15 (quinze) dias no primeiro dia útil subsequente, qual seja, 18/03/2025 (terça-feira). Assim, o prazo fatal dar-se-á no dia 07/04/2025 (segunda-feira).



A parte autora interpôs Agravo de Instrumento (Id. 9862579655) em face da decisão de Id. 9842724218, a qual indeferiu o pedido de tutela antecipada, autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000.

Pela petição de Id. 9917716105, a ré LATAM S/A acostou a contestação, requerendo o acolhimento da preliminar de ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e sua ilegitimidade passiva, bem como incompetência da Justiça Estadual pelo fato de as questões serem definidas por regramento próprio.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de Id. 9927628000. Em sede preliminar, arguiu incompetência da Justiça Estadual diante do flagrante interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, que os autos deveriam ser remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustentou a ocorrência da prescrição.

Enquanto a GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A, apontou (Id. 9927753202) incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC e a respectiva Resolução nº 2018/13, bem como sustentou a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

A parte autora impugnou as contestações por meio da petição de Id. 10094054419.

Instadas a especificarem as provas que desejavam produzir (Id. 10103061418), a segunda ré requereu o depoimento pessoal da parte requerida (Id. 10111230196), a terceira ré pugnou que fosse proferida decisão saneadora e somente após, ocorresse a intimação para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, a produção de prova testemunhal e documental suplementar (Id. 10116647294), e o autor requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (Id. 10116671570) e a primeira ré a produção de prova documental suplementar (Id. 10116720322).

Intimado para apresentar parecer, o representante do Ministério Público (Id. 10181444384) pugnou pela rejeição das preliminares arguidas pelas linhas aéreas e pela produção das provas solicitadas pelas partes.

Em decisão de Id. 10214862287, este D. Juízo intimou a parte autora para esclarecer a existência de outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriores a este processo. A autora trouxe aos autos os documentos solicitados (Id. 10226411216), informando inexistir litispendência ou conexão entre as demandas.

Por conseguinte, a decisão de Id. 10316577978 afastou as preliminares suscitadas pelos réus, à exceção da impugnação ao valor da causa, que foi reduzido para R\$300.000,00.

A parte autora (Id. 10326936375) as rés GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (Id. 10326878795) e TAM LINHAS AÉREAS S.A. (Id. 10325936375) opuseram embargos de declaração contra a decisão que saneou e organizou o feito, os quais foram parcialmente acolhidos, apenas



para oportunizar às partes manifestação sobre o acervo de documentos apresentados após a contestação (Id. 10408922330).

O Ministério Público apresentou parecer de Id. 10321958098.

Encerrada a fase de instrução do feito, as partes foram intimadas para apresentarem alegações finais (Id. 10408922330).

Eis o breve relato.

2. DA INEXISTÊNCIA DE COISA JULGADA

Inicialmente, uma questão que merece destaque é a alegação das companhias aéreas rés de suposta em relação ao acordo realizado nos autos do processo de nº 0808035-30.2018.8.10.0001, que foi distribuído em março de 2018, com a seguinte causa de pedir:

- (ii) Ao final, julgar totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar suso requerida e, proibir, de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outra que tenho o mesmo objeto;
- (iii) Seja a Ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC, em virtude das práticas aqui tratadas;
- (iv) Condenação da Ré em danos morais coletivos no valor de R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003;

Observa-se que em 06/12/2019 foi realizado acordo entre as partes daquele processo e, em 01/09/2022, foi definitivamente arquivado. Porém, o seu objeto NÃO CONTEMPLA O OBJETO DA PRESENTE DEMANDA.

Sobre essa situação, o art. 16 da Lei de Ação Civil Pública dispõe o seguinte:

Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova.

Logo, conclui-se que **os direitos dos consumidores são indisponíveis e, mesmo diante de um acordo, caso os direitos permaneçam sendo lesados, nada impede que seja proposta nova demanda.**

Ainda que haja o acordo, ficando reconhecida a possibilidade de cobrança, os consumidores deveriam ser previamente informados, devendo ser realizadas campanhas de divulgação. No entanto, nada disso foi feito, deixando os consumidores desinformados quanto a decisão, bem como tendo seus direitos lesados.



Cumpra mencionar, inclusive, que o acordo realizado àquela época tinha um cenário totalmente diferente do presente, considerando que a alegação das companhias de cobrança pela marcação dos assentos seria no sentido de que haveria um benefício aos consumidores no sentido de que os valores das passagens seriam menores, **O QUE NÃO OCORREU NA PRÁTICA.**

Além disso, a referida autocomposição foi muito aquém do objeto da ação e, inclusive, em valor ínfimo que, definitivamente, não atinge o objetivo do processo coletivo, que é a compensação pelos danos causados à sociedade, bem como de caráter pedagógico a fim de que a empresa não mais aja de forma prejudicial aos consumidores.

Pela leitura do acordo celebrado, observa-se que, a despeito dos pedidos iniciais que englobavam, inclusive, indenizações individuais aos consumidores e dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), a única obrigação estabelecida à companhia aérea foi o pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor, evidentemente, incompatível com o intuito da tutela coletiva.

Sob essa ótica, observa-se a inexistência de coisa julgada, especialmente considerando que o cenário em que o acordo foi firmado era totalmente diferente, bem como que aquele acordo não foi capaz de cumprir o caráter do processo coletivo, por ter sido convencionado em valor ínfimo, se comparado ao dano causado a direitos indisponíveis da coletividade.

3. DA IMPOSSIBILIDADE DE COBRANÇA PELOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

Ultrapassada a demonstração da viabilidade da presente demanda, restou devidamente comprovado nos autos a lesividade da conduta das rés, que não conseguiram desconstituir as comprovações das ilegalidades questionadas na presente demanda.

Em primeiro plano, sustentam que com a implementação do regime de liberdade tarifária, houve a permissão garantida às companhias aéreas para que estabeleçam o valor da remuneração a ser cobrada aos usuários, de acordo com suas estratégias empresariais; a permissão as companhias aéreas em oferecer serviços adicionais e criar um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor; bem como, após tais mudanças, houve um aumento no número de viajantes.

Todavia, importante saber diferenciar os serviços essenciais, inerentes ao contrato de prestação do serviço, dos adicionais. Os serviços essenciais são aqueles considerados básicos, ou seja, intrínsecos a compra da passagem, como por exemplo: marcação de assento e despacho de bagagem. Enquanto os serviços adicionais são aqueles oferecidos além do negócio jurídico celebrado, de modo a oferecer maior conforto ao passageiro, tais como a venda de alimentação a bordo e o custo adicional para a primeira classe.

Diante disso, visa-se que a questão não se refere a impossibilitar o oferecimento de serviços adicionais à prestação principal, mas sim assegurar que os serviços essenciais não sejam cobrados como se serviços adicionais fossem.



Subsidiariamente, fundamentam que uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados é necessária para que haja o fornecimento de passagens aéreas a valores menores, no entanto, não é isso que têm se verificado no dia a dia: além de cobrarem valores exorbitantes nas passagens aéreas, há a cobrança conjunta de serviços essenciais que deveriam ser inatos ao consumidor no momento de compra da passagem.

A suposta permissão garantida às rés para que seja estabelecido o valor cobrado aos consumidores de acordo com as estratégias da empresa, estaria relacionada à liberdade econômica.

Contudo, as rés utilizam tal preceito para justificar uma prática totalmente abusiva, relacionada a cobranças diárias de serviços essenciais. O art. 39, inciso X do CDC veda tal ocorrência, bem como os Tribunais já tem entendido que tal prática é ilegal.

Veja-se a sentença do processo nº 0400202-18.2023.8.04.0001 do Magistrado Luiz Márcio Nascimento Albuquerque, do Juizado Especial Cível do Amazonas:

Se a marcação do assento é realmente um serviço opcional e não está incluído no valor dos serviços de transporte aéreo (...) é de indagar da Requerida (companhia aérea) por que sua cobrança depende do valor da tarifa adquirida? Ou estar-se-ia diante de uma evidente 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 Código de Defesa do Consumidor (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 no art. 39, X, do CDC, posto que constitui uma mudança abrupta de comportamento da companhia aérea (*venire contra factum proprium*), tese doutrinária amplamente acolhida pelos Tribunais Superiores.

(...)

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

Outrossim, os valores dos serviços permanecem exorbitantes, contrariando a prerrogativa afirmada pelas companhias aéreas que, após tais mudanças, houve um aumento no número de viajantes. Pode-se indagar a qualquer pessoa da classe econômica sobre as viagens aéreas feitas que a resposta terá uma repercussão negativa. O aumento das tarifas apenas dificultou a oportunidade de viajar.

Ademais, o conteúdo enganoso que as empresas aéreas fornecem abordando que as passagens reservadas juntas possuem os assentos reservados em conjunto, jamais foi divulgado, sendo apenas um artifício para induzir os consumidores a gastarem valores acima do necessário a fim de garantir o assento em juntamente ao seu familiar, ou até mesmo a uma criança.

Nesse limiar, ao se tratar do serviço de embarque premium, a empresa ré LATAM afirmou que consta em seu website a informação de que haveria o embarque preferencial àqueles que contratassem o serviço, mas **deixou de impugnar a questão trazida pela autora, qual seja acerca do embarque de PNAE's e a garantia de levar a bagagem no interior da aeronave.**



Por outro lado, a permissão para que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente adaptável às necessidades de cada consumidor está sendo aplicada de forma inadequada pelas rés, que cobram antecipadamente pela escolha de assentos, os quais são direitos inerentes do consumidor no momento da compra da passagem.

Embora a LATAM utilize a Lei N.º 13.874/2019 como base para sua argumentação, tal legislação não pode ser aplicada de maneira contrária aos princípios do art. 170 da Constituição Federal de 1988, pois o objetivo desta demanda não é restringir a liberdade econômica das empresas, mas garantir que, ao exercerem sua liberdade econômica, os direitos dos consumidores sejam respeitados e não desconsiderados.

Visto que, as pessoas com deficiência, idosos, gestante, entre outros vêm sendo diretamente prejudicadas, já que estão perdendo o seu espaço que é garantido por lei, com base no Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Estatuto do Idoso, bem como a CR/88.

Além disso, os PNAES vêm sofrendo com o embarque prioritário de pessoas que pagam uma taxa adicional para ingresso no avião antecipadamente. Ora, Excelência, tal feito prejudica todo o andamento do embarque e desembarque da aeronave e atraso de todos os passageiros, sendo entendido que o motivo dos PNAES serem alocados prioritariamente, é justamente para garantir a organização do conjunto e assegurar o direito daqueles que tem dificuldade de locomoção ou de exprimir sua vontade.

Adiante serão reforçadas as diversas ilegalidades cometidas pelas companhias aéreas, corroborando àquilo que foi abordado em sede de exordial.

4. DA INACESSIBILIDADE DAS PNAES

Verifica-se a expressa violação ao art 6º da Resolução 280/13 por parte das rés, que dispõe o seguinte:

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

Existem milhares de denúncias abarcando a problemática de acessibilidade aos passageiros necessitados, conforme se extrai dos exemplos: passageira acometida por dificuldade de locomoção, por ser cadeirante, passou por diversos constrangimentos no intento de conseguir assento prioritário no avião; advogada, que possui mobilidade reduzida em virtude de tetraplegia, solicitou a LATAM para ocupar um assento prioritário na primeira fileira do avião e a informaram que não seria possível.



Mesmo porque as reclamações permanecem recorrentes nas plataformas viabilizadas aos consumidores, confirmando que aqueles passageiros necessitados, obesos com redução de locomoção, grávidas, deficientes, entre outros, precisam, efetivamente, realizar o pagamento extra para a acomodação em lugares que estejam adaptados as suas condições, senão vejamos:

AZUL Linhas Aéreas

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 Aéreas

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 (Latam)

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 atendimento. 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.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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.

Importante destacar que o se o simples fato de haver lei determinando certas condutas, não significa, necessariamente, que elas são observadas pelas empresas. Exatamente por isso, existe o poder judiciário, para fazer cumprir a legislação que não está sendo efetivada no contexto fático.

Flagrante, então, 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 Estatuto da Pessoa com Deficiência, que preceitua:

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.

Conclui-se que a inércia das companhias em não disponibilizar adequadamente os assentos prioritários à essa classe hipervulnerável durante os voos é um problema grave que pode acarretar diversas complicações, dificuldades e inconveniências.

Como apresentado pela LATAM, o art. 31 da Resolução 280/13 dispõe:

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, **o mais próximo possível das saídas**, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

Neste ponto as rés se contradizem, na medida em que falam que não há especificação na legislação acerca da localização dos assentos que devem ser destinados aos PNAES, porém juntam exatamente a legislação que determina que sejam disponibilizados assentos O MAIS PRÓXIMO DAS SAÍDAS. Qual assento seria mais próximo à saída do que a primeira fileira???

Outrossim, o inadimplemento dessa obrigação resulta em atrasos e congestionamentos durante o embarque. A equipe correspondente precisa lidar com acomodações improvisadas e ajustes de última hora, ocasionando atrasos significativos. Isso também causa desconforto e frustração para os demais passageiros, afetados pelos atrasos, sujeitos a perder/atrasar compromissos, trabalhos, e demais apontamentos, graças a essa negligência.

Cumpra mencionar que as rés fazem diversas alegações de que cumprem e prezam pela proteção desses consumidores mais vulneráveis, mas, em momento algum, comprovam suas falácias, sendo que as reclamações acostadas nos autos já demonstram, por si só, que a legislação não é observada.

Notadamente, é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça através da edição o informativo nº 642, o qual dispõe sobre tal temática, 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 confirmado que a companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

Diante de todo o exposto, observa-se que a demanda proposta é de extrema importância para a coletividade, especialmente por violar as diretrizes do Estatuto da Pessoa com Deficiência, que asseguram a plena integração à sociedade, incluindo a disponibilização de assentos adequados às necessidades de cada pessoa, sem a cobrança de taxas extras.

Do mesmo modo, a carência de assentos apropriados compromete a segurança desses indivíduos, uma vez que, durante a decolagem, pouso ou em emergências, é essencial que estejam em lugares que garantam sua proteção e facilitem a evacuação, se necessário. Sem os assentos prioritários, esses passageiros ficam expostos a riscos desnecessários, dificultando sua assistência pela tripulação em momentos críticos.

5. DA ILEGALIDADE DA MARCAÇÃO ANTECIPADA 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.

Em sede de contestação a LATAM alega que a cobrança de marcação de assento é serviço adicional. Ora, Excelência, como a marcação de assento pode ser um serviço adicional, se, ao comprar a passagem, o passageiro deve obrigatoriamente ir sentado na aeronave? Revela-se, tacitamente, o interesse econômico da companhia de lucrar sobre direito intrínseco do consumidor.

Por outro lado, a AZUL alega que apenas a marcação de assentos antecipada é cobrada, situação que também não faz nenhum sentido, já que no momento da compra da passagem o consumidor deveria poder automaticamente escolher o seu assento, dentro dos limites da passagem que comprou, seja econômica, executiva ou primeira classe, susceptíveis, inclusive, àqueles reservados pelo PNAES.

Cediço que a CR/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.

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

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 levanta a indignação e o debate na sociedade acerca da violação a norma 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.

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, ainda mais por se tratar de serviço essencial, nos termos do artigo 51, inciso IV, §1º, e inciso III, do CDC, conforme será tratado adiante.

Cumprе mencionar, ainda que em relação à marcação antecipada de assento, as companhias aéreas NÃO INFORMAM AOS CONSUMIDORES a forma correta propositalmente, considerando que, na maioria dos casos, o consumidor à mingua de informações, acaba adquirindo a marcação de assento para garantir maior conforto ou até mesmo que viaje ao lado de um familiar/menor de idade.

A título de exemplo, cita-se o fato de que a ANAC orienta que as empresas DEVEM acomodar os passageiros menores de 16 ao lado de pelo menos um adulto que esteja vinculado, independentemente da solicitação do serviço “adicional”, porém tal informação não é difundida



fazendo com que os pais, preocupados em viajar com seus filhos, acabem adquirindo a marcação de assento, contribuindo para o enriquecimento ilícito das empresas em desfavor do consumidor.

Trata-se da **assimetria de informações**², a qual ocorre quando uma parte detém mais conhecimento sobre um produto ou serviço que a outra, configurando uma falha de mercado, ocasionando desequilíbrios e até cancelamento de negócios, como no caso em questão. A empresa retém informações para aumentar seus lucros com a venda de assentos. Esse comportamento prejudica a transparência e o equilíbrio nas relações comerciais.

Tal questão deve ser amplamente refutada pelo judiciário, diante da total inobservância da legislação vigente e dos direitos básicos dos consumidores.

6. DA VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA - ARTIGO 39, INCISOS V E X DO CDC

Primeiramente, resta claro que as condutas perpetradas pelas linhas aéreas são ilícitas e desrespeitam a legislação infraconstitucional e constitucional. Especialmente considerando que, mesmo sendo concedida a oportunidade para modificação de seu *modus operandi*, estas permanecem inertes.

O art. 39 do CDC, incisos V e X dispõe que:

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.

Segundo as companhias aéreas, a cobrança para marcação antecipada dos assentos traz 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 a utilização do transporte aéreo por grande parte da população brasileira.

Observa-se que a conclusão da SENACON na Nota Técnica utilizada pela empresa ré, vai exatamente no cerne da presente demanda, uma vez que, apesar da cobrança pela marcação do assento poder ser considerada uma prática concorrencial das empresas, ela **deixa de ser a partir do momento em que falta informação ao consumidor e as empresas se aproveitam da “ignorância” para auferir maiores lucros**, vejamos:

² <https://www.suno.com.br/artigos/assimetria-de-informacao/>



11.

Assim sendo, em homenagem aos princípios da confiança, transparência, cooperação, informação qualificada e fim social do contrato, após a tela de opção de compra do assento (nos casos da compra on line, por exemplo) deveria, minimamente, aparecer a ressalva sobre o tema de maneira destacada, bem como seus prepostos devem estar capacitados a comunicar ativamente o consumidor da existência dessa possibilidade nas compras presenciais.
12.

Por fim, a capacidade de o homem médio assimilar as consequências contidas nessa recente prática de mercado é contestável, posto que depende muito da forma com que o consumidor está habituado a utilizar-se do modal aéreo. De certo que, para mudar um hábito de consumo, como o caso da marcação do assento sem a necessidade de pagar por isso, é necessário um esforço educativo/comunicativo intenso e prévio à mudança a ser implementada perante mercado de consumo, que seja equivalente àquele movimento construído desde sempre.
13.

No caso em tela, entendemos que as companhias aéreas poderiam envidar maiores esforços numa campanha de comunicação que fosse suficiente para mudar suavemente a expectativa de consumo consolidado no inconsciente da grande massa de passageiros que estava acostumada a usufruir do serviço de marcação gratuitamente.

Inclusive um trecho da contestação da ré GOL (Id. 9927753202) deixa clara a intenção das empresas rés de se beneficiar da ausência de maldade do consumidor quando, dá comparação entre os pacotes ofertados no site, o consumidor não consegue compreender a onerosidade do serviço de marcação de assento, sem se atentar que a primeira modalidade é apenas no momento do check-in.

Selecione a tarifa do seu voo de ida

Light

Ideal para quem só viaja com bagagem de mão

R\$ 234,96

Tarifa selecionada

9 assento(s) restante(s)

✗ Sem bagagem gratuita.

✓ Permitida. Antecipação até 6h do voo original com custo adicional.

✗ Sem acúmulo de milhas.

✓ Marcação de assento gratuita no check-in.

Plus

Ideal para quem despacha bagagem.

R\$ 299,96

Selecionar essa tarifa

9 assento(s) restante(s)

✓ 1ª bagagem despachada gratuita.

✓ Antecipação até 6h antes do voo original.

✓ R\$ 1 = 2 milhas Smiles.

✓ Marcação de assento gratuita.

Max

Os melhores benefícios.

R\$ 369,96

Selecionar essa tarifa

9 assento(s) restante(s)

✓ 1ª e 2ª bagagem despachada gratuitas.

✓ Antecipação em qualquer horário no dia do voo.

✓ R\$ 1 = 3 milhas Smiles.

✓ Assento GOL+ Conforto gratuito.

Apesar de estar escrito, sabemos que muitos consumidores não se atentam aos detalhes e o design realizado de forma positiva dá a entender que aquele serviço está incluso na compra sendo que, na verdade, não está.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Número do documento: 25040415490998700010422442201
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25040415490998700010422442201>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 04/04/2025 15:49:10

Num. 10426493032 - Pág. 1

Em relação ao princípio da segurança jurídica, José Afonso da Silva³ preceitua que *"a segurança jurídica consiste no 'conjunto de condições que tornam possível às pessoas o conhecimento antecipado e reflexivo das consequências diretas de seus atos e de seus fatos à luz da liberdade reconhecida'". Uma importante condição da segurança jurídica está na relativa certeza que os indivíduos têm de que as relações realizadas sob o império de uma norma devem perdurar ainda quando tal norma seja substituída*" (SILVA, J., 2006, p. 133).

Ademais, segundo o entendimento do TJDF, em relação ao princípio da segurança jurídica no Direito do Consumidor, temos que *"cabe ao fornecedor assegurar que o produto ou o serviço disponibilizado no mercado de consumo seja seguro e não cause danos ao consumidor, conforme disposição do art. 6º da lei consumerista, que estabelece a proteção à vida, à segurança e à saúde contra riscos advindos de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos."*, vejamos outro trecho do judicioso voto:

(...) 5. Na hipótese, o produto colocado à venda (pneu automotivo) apresentou defeito não sanado pela fornecedora e veio a 'estourar' durante o uso, colocando a incolumidade física dos usuários do veículo em grave risco. Verifica-se que o abalo causado às autoras da demanda vai além do mero dissabor cotidiano e do prejuízo econômico, gerando insegurança, desconforto, sofrimento e angústia, o qual decorre da aquisição do produto defeituoso e, portanto, impróprio ao consumo, que colocou em risco suas vidas e de sua família. (Acórdão 1339907, 07007463920208070005, Relatora LEILA ARLANCH, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 12/5/2021, publicado no DJe: 2/6/2021.)

Através disso, verifica-se que a conduta prestada pelas rés contraria o princípio da segurança jurídica, assim como o art. 39, incisos V e X do CDC, uma vez que cabe ao prestador do serviço disponibilizar o serviço de forma segura e que não cause danos ao consumidor.

Somado a isto, o CDC ainda traz a responsabilidade da empresa de não cometer cobranças abusivas sem justa causa e exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, duas situações que as rés vêm descumprindo diariamente, seja na cobrança da marcação de assento, seja o fato de não priorizarem os PNAES e outros hipervulneráveis nos embarques e desembarques, serviços que passaram a ser considerados adicionais e, sem precedentes, deram início a cobranças exorbitantes.

Vê-se que as companhias aéreas tentam desqualificar as provas apresentadas aos autos, assentando que não teriam validade os registros efetuados pelos consumidores nos canais de defesa do consumidor mantidos em plataformas virtuais.

Todavia, cumpre destacar que as reclamações extraídas da internet estão devidamente documentadas na plataforma "consumidor.gov", ferramenta gerenciada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, a qual permite a interlocução direta entre fornecedores e consumidores para uma solução mais célere e eficaz das lides consumeristas de forma extrajudicial, não havendo dúvidas quanto a idoneidade das informações lá prestadas, por isso representam indícios claros e efetivos da ocorrência da prática ilícita.

³ <https://www.migalhas.com.br/depeso/302189/o-stj-e-o-principio-da-seguranca-juridica>



Além de intermediar a solução consensual de conflitos, o “consumidor.gov.br” possibilita a qualquer cidadão pesquisar informações sobre as empresas participantes do serviço, como, por exemplo, os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das denúncias.

Assim, para que o consumidor registre uma reclamação em face de uma empresa, é necessário cadastro no “GOV.BR”, em nível prata de segurança, no qual são vinculados os seus dados pelo Governo Federal, para acessar as contas diretamente vinculadas a serviços prestados pela administração pública, sendo uma aplicação totalmente segura e confiável.

O Eg. Tribunal de Justiça de Minas Gerais já reconheceu a validade das provas obtidas por meio das denúncias registradas na plataforma consumidor.gov, ressaltando, inclusive, a confiabilidade da documentação como meio de prova nos autos, conforme se observa a seguir:

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL – AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO – AGRAVO DE INSTRUMENTO – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – PLEITO DE IMPOSIÇÃO DE ORDEM, À PARTE RÉ, DE ABSTER-SE DE REALIZAR OPERAÇÕES DE CRÉDITO POR VIA TELEFÔNICA, EXIMINDO-SE DE CREDITAR QUALQUER VALOR, SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES, EM CONTAS BANCÁRIAS DE TITULARIDADE DELES – DEFERIMENTO PELO JUIZ – REQUISITOS DO ARTIGO 300 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – FUMUS BONI IURIS E PERICULUM IN MORA – PRESENÇA – PROBABILIDADE DO DIREITO INVOCADO PELA PARTE REQUERENTE E DEMONSTRAÇÃO DE RISCO DE DANO CONCRETO E DE COMPROMETIMENTO DO RESULTADO ÚTIL DO PROCESSO – CONFIGURAÇÃO – RECURSO NÃO PROVIDO – DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. [...] De outro lado, também não se pode desconsiderar as diversas reclamações efetuadas via internet – por meio de canais para tanto destinados, tais como o consumidor.gov – que, apesar de não conterem identificação de autoria, requerem prévio cadastramento do cidadão, sendo notória a lisura dos documentos que acompanharam a inicial. Registre-se, por relevante, que o Agravante sequer nega a abusividade das práticas descritas na inicial – consistentes, repita-se, na oferta de crédito por via telefônica e concessão de empréstimos sem regular consentimento dos consumidores – apenas alegando que não as realiza, por não comercializar cartão de crédito consignado no Estado de Minas Gerais.[...] (sem grifos no original). AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV Nº 1.0000.19.169059-3/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - AGRAVANTE(S): BANCO SAFRA S A - AGRAVADO(A)(S): DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Noutro norte, o Decreto nº 2.181/97 estipula as práticas que são consideradas abusivas pelos fornecedores de serviço, e, portanto, precisam ser rechaçadas. Imperioso observar o art. 12:

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, referente ao suposto benefício concedido ao preço das passagens devido a cobranças dos serviços adicionais.



A título de exemplo, com a finalidade de comprovar a abusividade dos valores cobrados pelas companhias aéreas rés, realizamos um comparativo no valor do trecho de ida, partindo de São Paulo com destino a Buenos Aires, comparando-se as empresas que realizam tais trechos, sendo que uma delas, é a verdadeira *low cost*. Veja-se:

TRECHO

Só ida ou Volta

PASSAGEIROS 1 passageiro(s)

SAINDO DE

São Paulo - Guarulhos - GRU

INDO PARA

Buenos Aires - Aeroparque - AEP

DATA DE IDA

05/04/2024

BUSCAR VOOS

QUINTA-FEIRA, 04/04 - A PARTIR DE R\$ 762,19

SEXTA-FEIRA, 05/04 - A PARTIR DE R\$ 767,24

SÁBADO, 06/04 - A PARTIR DE R\$ 762,19

ORIGEM

GRU - 01:05

DESTINO

AEP - 04:05

DURAÇÃO

03:00

G3 3000 OPERADO POR Aerolíneas Argentinas

A PARTIR DE

R\$ 817,81

ORIGEM

GRU - 09:25

DESTINO

AEP - 12:25

DURAÇÃO

03:00

G3 7682 OPERADO POR GOL

A PARTIR DE

R\$ 898,72

LATAM AIRLINES

BRL - R\$

Fazer login

Ida e Volta

Economy

1 passageiro

Usar Pontos LATAM Pass

Fechar

São Paulo, SAO - Brasil

Buenos Aires, BUE - Argentina

Ida sex.. 5 de abr.

Volta sex.. 12 de abr.

Procurar

Escolha um voo de ida

Organizar por: Recomendado

A ordem será aplicada para seu voo de ida e volta.

Recomendado

Mais econômico

6:40 GRU

Duração 3 h 5 min.

9:45 AEP

Tarifa a partir de BRL 762,19

Direto*

Operado pela LATAM Airlines Brasil

Mais econômico

Mais cedo

6:40 GRU

Duração 15 h 20 min.

22:00 EZE

Tarifa a partir de BRL 762,19

1 parada*

Operado pela LATAM Airlines Group

4

⁴ <https://www.latamairlines.com/br/pt/oferta-voos/?origin=SAO&outbound=2024-04-05T15%3A00%3A00.000Z&destination=BUE&inbound=2024-04-12T15%3A00%3A00.000Z&adt=1&chd=0&inf=0&trip=RT&cabin=Economy&redemption=false&sort=RECOMME>
D

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Número do documento: 25040415490998700010422442201
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25040415490998700010422442201>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 04/04/2025 15:49:10

Num. 10426493032 - Pág. 1

Você tem um código PROMOCIONAL?

1

Seleção de passagens

2

Opcionais

3

Pagamentos

A Voar!

Detalhes da sua compra:

Total a pagar

BRL R\$ 0,00

JetSMART

Iniciar sessão

Inscriva-se

Brasil

Sao Paulo

Sex 05-04

Buenos Aires

Sex 12-04

Sao Paulo

GRU

BUE

GRU

VOE EM OUTRA DATA

MAIS BARATO!

ver mais

02-04

Qua 03-04

04-04

Sex 05-04

06-04

Dom 07-04

Não LJA

R\$669,75

Não LJA

R\$462,08

Não LJA

R\$462,08

IDA

Sex 05-04

Tarifa Smart

10:35

Sao Paulo

19:26

Buenos Aires, Aeroparque

2 conexão

Mudança de aeronave

R\$ 462,08

R\$ 413,89

Clube de descontos

*Voo operado por JetSMART Airlines S.P.A.

Em suma, vejamos o quadro comparativo que demonstra, de forma inequívoca, que as empresas rés não oferecem vantagem financeira aos consumidores:

EMPRESAS	VALORES
LATAM	R\$762,19
GOL	R\$898,72
Jetsmart	R\$462,08

Observa-se, assim, que as empresas afrontam diversos preceitos consumeristas, ao tentar iludir o consumidor de que ele está tendo uma verdadeira vantagem, sendo que, na prática, tal questão não é aplicada e ele, além de pagar uma passagem mais cara, terá que arcar com diversos outros produtos para ter seu conforto garantido, em cristalina violação do artigo 39, incisos V e X do CDC, bem como o princípio da boa-fé objetiva e segurança jurídica.

7. DA APLICABILIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Da análise dos autos, verifica-se que não houve apreciação desta Em. Julgadora em relação à necessária inversão do ônus probatório.

Inicialmente, destaca-se que apenas as companhias aéreas são detentoras de todo o aparato técnico, tecnológico e jurídico capaz de sanar as alegações apresentadas, seja por meio contratos, gráficos ou planilhas.

Noutro giro, vale mencionar que o Superior Tribunal de Justiça já reconhece a necessidade de inversão do ônus da prova nas Ações Cíveis Públicas.

⁵<https://booking.jetsmart.com/V2/Flight?cur=BRL&SellKeys=&SellKeys=&BundleCodes=&BundleCodes=&pt=Smart&smt=&bvm=&bo=&culture=pt-BR>

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



Número do documento: 25040415490998700010422442201
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25040415490998700010422442201>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 04/04/2025 15:49:10

Num. 10426493032 - Pág. 1

A 4ª Turma do Colendo Tribunal da Cidadania entendeu que as ações civis públicas devem ser facilitadas, para oferecer a máxima aplicação do Direito.

Segundo o relator, ministro Luis Felipe Salomão, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) deve ser interpretado em conformidade com a Lei das Ações Civis Públicas (Lei 7.347/1985) da forma mais ampla possível, e o termo “consumidor” não pode ser entendido simplesmente como parte processual, mas como o destinatário do propósito de proteção da norma.

Dessa forma, *“o próprio código utiliza o termo ‘consumidor’ de forma plurívoca, ora se referindo a um indivíduo, ora se referindo a uma coletividade de indivíduos, ainda que indetermináveis”*, deixando claro que a inversão do ônus da prova facilita a defesa da coletividade.

Vejamos a ementa da decisão:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. 1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público. 2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC). 3. Recurso especial improvido. (STJ, REsp 951785/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 18/02/2011, RJTJRS vol. 280 p. 64).

Outrossim, mesmo que necessário, demonstra-se preenchidos ambos os requisitos previstos pelo art. 6, VIII, do CDC: (i) em relação à **hipossuficiência**, não há dúvidas que os consumidores substituídos na presente demanda são hipossuficientes; (ii) quanto a **verossimilhança** das alegações postas na presente demanda, resta claro que em decorrência da cobrança ilegal, houve uma lesão em massa prejudicando milhares de consumidores.

Portanto, considerando-se o exposto, pugna-se pela apreciação e deferimento da inversão do ônus probatório.

8. DA EXISTÊNCIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS

A contestação das rés foi marcada pela generalidade das alegações, que se limitaram a repelar o pedido de dano moral. As rés argumentaram que não praticaram qualquer ilicitude que pudesse gerar expectativa de reparação por dano moral ou material, sem, no entanto, refutar as alegações do autor de maneira substancial.



No entanto, como já discutido, as rés não demonstraram o cumprimento dos requisitos legais e normativos mencionados na inicial. O ônus da prova recai sobre as rés, uma vez que elas detêm os meios para provar que cumpriram a legislação.

A mercantilização de serviços essenciais, tal como o transporte aéreo, é um fato público e notório. A conduta que gerou a lide está relacionada a essa realidade e à necessidade urgente de reestruturação dos serviços prestados.

A Constituição Federal, no artigo 1º, inciso III, assegura a dignidade da pessoa humana e garante a inviolabilidade da integridade das pessoas, protegendo seus direitos fundamentais, inclusive o direito à indenização por danos materiais e morais.

O entendimento de Carlos Alberto Bittar Filho, exposto em sua obra, reforça a importância do dano moral tanto na proteção individual quanto na defesa coletiva, considerando o dano moral como um instrumento essencial para a defesa da dignidade humana.

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.

Para a configuração do dano moral coletivo, a doutrina aponta a necessidade de três elementos: (i) ato ilícito, (ii) dano, e (iii) nexo causal. No presente caso, todos esses elementos estão claramente presentes.

O ato ilícito está caracterizado pela violação de direitos essenciais dos consumidores, como a cobrança indevida pela marcação de assentos, a exigência de embarque prioritário para pessoas não cadastradas como PNAES, e a cobrança para garantir a mala de mão no interior da aeronave.

Tais práticas são ilícitas e violam diretamente os direitos dos consumidores previstos pela Constituição Federal em seu art. 5º, inciso XV, que assegura a livre locomoção e a liberdade de escolha, sem imposições ou cobranças ilegais.

A cobrança de serviços essenciais sem qualquer base legal e a violação de direitos básicos de consumidores geram um grande caos social, afetando diretamente a confiança na prestação de serviços públicos e privados.

Além disso, essas violações resultam em grande congestionamento nos órgãos públicos e no Poder Judiciário, ocupando recursos que poderiam ser utilizados para outras demandas, prejudicando ainda mais a sociedade.



O nexo de causalidade, por sua vez, surge naturalmente, pois os danos morais causados à coletividade decorrem exclusivamente dos atos ilícitos praticados pelas rés, como demonstrado ao longo do processo.

Nos termos do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal e do artigo 927 do Código Civil, aquele que causa dano a outrem por ato ilícito está obrigado a repará-lo, e essa reparação é aplicável tanto aos danos materiais quanto aos danos morais coletivos.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem consolidado a possibilidade de condenação por danos morais coletivos em ações civis públicas, em especial quando a conduta do réu afeta um número significativo de pessoas, como no presente caso. Vejamos:

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)

Em seu entendimento, o STJ considera que a indenização por danos morais coletivos visa à reparação de valores fundamentais atingidos, não sendo necessária a comprovação de dor ou sofrimento individual, como no caso de danos morais individuais.

A doutrina também é clara ao afirmar que o dano moral coletivo se caracteriza pela violação de direitos transindividuais, afetando a moral da coletividade, e que a responsabilidade pela reparação é da empresa que causou esse dano.

Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho reforça que o dano moral coletivo é uma preocupação que se desloca da esfera individual para a coletiva, onde a reparação busca restaurar a moral pública atingida por comportamentos ilícitos.

Em relação ao valor da indenização, a jurisprudência e a doutrina indicam que o valor deve ter uma função dupla: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor, servindo como desestímulo para futuras violações.

Carlos Alberto Bittar Filho também defende a utilização do "valor de desestímulo", ou seja, o valor da indenização deve ser suficientemente alto para não apenas compensar os danos causados, mas também coibir a prática de novas infrações.

A natureza punitiva da indenização é clara, pois ela visa não só reparar o dano, mas também assegurar que as práticas ilícitas não sejam repetidas no futuro, gerando um efeito preventivo para outras empresas.

No contexto de danos coletivos, a reparação não visa o enriquecimento de qualquer indivíduo, mas sim o benefício da comunidade. O valor da condenação pode ser destinado a projetos coletivos voltados à proteção de direitos e à prevenção de danos semelhantes.

É importante destacar que o dano moral coletivo não depende da comprovação de sofrimento individual, pois a lesão atinge valores coletivos e interesses difusos, refletindo a moral pública da sociedade como um todo.

A existência de dano moral coletivo se configura pela violação de direitos que pertencem à coletividade, como direitos de consumidores, cidadãos, ou qualquer grupo social, sendo perfeitamente aplicável em casos de falhas em serviços públicos ou privados essenciais.

No presente caso, as rés praticaram uma série de atos ilícitos que não só afetaram os consumidores diretamente, mas também a coletividade de consumidores como um todo, criando uma situação de ineficiência e violação generalizada dos direitos dos cidadãos.

A contestação das rés é vaga e não aborda de forma convincente a existência de danos materiais ou morais, nem refuta os argumentos apresentados na inicial. Além disso, elas não comprovam que tomaram as medidas necessárias para corrigir a situação.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) já pacificou o entendimento de que é possível a condenação por danos morais coletivos em ações civis públicas, mesmo sem a necessidade de comprovação de sofrimento ou dor individual:

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.



1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.
 2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.
 3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.
 4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.
 5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.
 5. Recurso especial parcialmente provido".
- (REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010) (Grifos nossos)

O artigo 18 da Lei nº 7.347/85, que trata da ação civil pública, reforça a legitimidade para que o Ministério Público ou associações representem os direitos coletivos, incluindo os direitos dos consumidores.

Sob a mesma ótica, as empresas não desconstituíram o pedido de indenização por danos morais individuais, embasando em argumentos que não confrontam o pleito da reparação individual, mas debatendo exclusivamente a respeito da própria legitimidade e interesse de agir da parte Autora, abstendo-se de contestar da ocorrência de danos morais individuais e materiais, que é plenamente cabível para o caso em tela, entendimento já pacificado pelo C. STJ nesse sentido:

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO SINDICATO. ISENÇÃO DE CUSTAS. ART. 18 DA LEI N. 7.347/1985. RECURSO ESPECIAL. PROVIMENTO. AGRAVO INTERNO. DECISÃO MANTIDA. I - Na origem, trata-se de agravo de instrumento contra acórdão que manteve decisão que negou a isenção de custas da parte autora de ação civil pública. A decisão monocrática deu provimento ao recurso especial para determinar a isenção de custas. II - Conforme entendimento pacífico desta Corte, é cabível o ajuizamento de ação civil pública em defesa de direitos individuais homogêneos não relacionados a consumidores, devendo ser reconhecida a legitimidade do Sindicato recorrente para propor a presente ação em defesa de interesses individuais homogêneos da categoria que representa. III - Com o processamento da presente demanda na forma de ação civil pública, plenamente incidente o art. 18 da Lei n. 7.347/1985, com a isenção de custas. Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 740.412/RJ, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 20/2/2020, DJe 28/2/2020; REsp n. 1.721.212/SP, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 6/3/2018, DJe 22/11/2018. IV - Agravo interno improvido. (STJ - AgInt no REsp: 1855690 DF 2020/0000390-0, Data de Julgamento: 17/05/2022, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 20/05/2022)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIOPÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. CONSUMIDORES USUÁRIOS DOSSERVIÇOS DE TELEFONIA. 1. Trata-se na origem de ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado do Mato Grosso contra a Brasil Telecom – filial Telemat, com pedido liminar,

em face da ineficácia e precariedade no serviço de telefonia prestado no município de Porto dos Gaúchos, pleiteando: (i) a troca da central de telefonia local para uma unidade digitalizada, mais moderna e eficiente; (ii) a manutenção eo funcionamento dos equipamentos; (iii) a contratação de pessoal técnico especializado para esta localidade. 2. O objeto da presente ação civil pública é a defesa dos direitos dos consumidores de terem o serviço de telefonia em perfeito funcionamento, ou seja, temos o direito discutido dentro da órbita jurídica de cada indivíduo, divisível, com titulares determinados decorrente de uma origem comum. São direitos individuais homogêneos. 3. A jurisprudência desta Corte Superior de Justiça é no sentido da legitimidade do Ministério Público para "promover ação civil pública ou coletiva para tutelar, não apenas direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos, inclusive quando decorrentes da prestação de serviços públicos. Trata-se de legitimação que decorre, genericamente, dos artigos 127e 129, III da Constituição da Republica e, especificamente, do artigo 82, I do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)"(REsp984005/PE, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA TURMA, julgado em 13/09/2011, DJe 26/10/2011). Precedentes. 4. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 568734 MT 2003/0105544-7, Relator: Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Data de Julgamento: 19/06/2012, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/06/2012)

Assim, considerando que a presente demanda também tutela os direitos individuais homogêneos dos consumidores, mais especificamente relacionados àqueles consumidores que sofreram danos morais e materiais pela cobrança indevida na marcação de assentos ou pela ausência de disponibilização de assento preferencial nos termos da lei, a condenação das rés na reparação de tais danos, individualmente, é medida que se impõe.

Principalmente diante de todas as constatações trazidas na presente demanda no sentido de que as empresas rés NÃO OBSERVAM a legislação aplicável à espécie, causando danos de natureza coletiva e individual aos consumidores.

Portanto, considerando os danos causados às vítimas e à coletividade, bem como a ausência de contestação substancial das rés, o pedido de condenação das empresas rés à reparação dos danos materiais e morais, tanto individuais quanto coletivos, é plenamente cabível e deve ser acolhido.

9. DA DESNECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DO POLO PASSIVO

A companhia aérea GOL, integrante do polo passivo desta ação, sustenta que deveria haver a substituição da ré para "Gol Linhas Aéreas S/A".

Porém, é notório que optou por se abster na oportunidade de se manifestar sobre essa questão, trazendo agora mecanismos impróprios a fim de modificar o responsável pelas condutas abusivas questionadas na demanda.

Diante disso, Exa., questiona-se o real motivo de tal pedido ser sido trazido à tona após a prolação da decisão saneadora (Id. 10316577978), que sequer aborda essa tese na fase preliminar,



afinal, sequer havia sido mencionado esse assunto em sua contestação (Id. 9927753202), que era o momento correto, nos termos do artigo 342 do CPC.

Ademais, tratando-se de empresas integrantes do mesmo grupo econômico, elas respondem solidariamente pela responsabilização dos atos de abusos na prestação de serviço, especialmente considerando a teoria da aparência, aplicável no caso em tela.

Nesse contexto, verifica-se que a medida de caráter ilógico tem como único objetivo questionar a integridade do conjunto fático apresentado, buscando, assim, afastar a responsabilidade daqueles que realmente possuem o poder de tomar as decisões e adotar as medidas e providências cabíveis, em razão disso, devem ser mantidas as partes corretamente integradas ao processo.

10. DA CRISE NO SETOR AÉREO E O SUCATEAMENTO DOS SERVIÇOS OFERTADOS

Ainda no que se refere aos inúmeros abusos questionados na presente demanda, é de conhecimento público e notório que nos últimos tempos, diversas decisões judiciais evidenciaram a inobservância dos direitos dos consumidores por companhias aéreas no Brasil, a título exemplificativo, cita-se:

- **Cancelamento de voo sem aviso prévio⁶:** Em fevereiro de 2025, o Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT) determinou que uma companhia aérea indenizasse uma passageira menor de idade em R\$ 8 mil por danos morais. A empresa cancelou e alterou unilateralmente o voo de Recife para Cuiabá sem qualquer aviso, resultando em um atraso de mais de sete horas na chegada ao destino;
- **Alteração injustificada de voo e perda de transporte terrestre⁷:** Em março de 2025, a Primeira Câmara do Direito Privado do TJMT condenou uma companhia aérea a pagar indenização por alterar injustificadamente um voo, o que levou uma passageira a perder o transporte rodoviário para sua cidade de residência. A empresa foi condenada a pagar R\$ 2 mil por danos morais e a ressarcir R\$ 190 por danos materiais;
- **Adiamento de voo em 20 horas⁸:** Em janeiro de 2025, o Juiz do 5º Juizado Especial Cível de Brasília condenou a Gol Linhas Aéreas a indenizar uma passageira que teve seu voo adiado em 20 horas, fazendo com que perdesse um dia de programação de um congresso para o qual estava inscrita. A empresa foi condenada a pagar danos materiais e morais.

⁶https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/2/tjmt-determina-que-companhia-aerea-pague-indenizacao-por-cancelamento-voo-sem-aviso?utm_source=chatgpt.com

⁷ https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/3/justica-condena-companhia-aerea-por-alteracao-voo-e-perda-transporte-rodoviario?utm_source=chatgpt.com

⁸https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2025/janeiro/companhia-aerea-e-condenada-por-adiamento-de-voo-em-20-horas?utm_source=chatgpt.com



Além disso, em novembro de 2024, o Ministério Público Federal (MPF) alertou para o excesso de judicialização no setor aéreo brasileiro, que prejudica tanto empresas quanto consumidores.

Demonstra-se, então, o impacto dessa negligência tanto no cotidiano da população brasileira, quanto nas demandas submetidas ao Poder Judiciário nacional. Nesse sentido, foi realizada uma pesquisa pelo portal de notícias “O Jota”⁹, especializado em informações jurídicas e políticas, baseada na tese defendida pela autora nessa oportunidade, onde, por meio de dados quantitativos, resta configurada expressiva violação ao direito dos consumidores.

Além disso, destaca-se os estudos feitos pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abea) em parceria com a plataforma SpotLaw, com o objetivo de compreender a busca incessante dos conflitos pelas vias judiciais, visto o crescimento exponencial dos índices de judicialização no setor de transporte aéreo, de acordo com dados extraídos pela Bernardi & Schnapp Advogados em 2019:



Sob essa perspectiva, as atuais notícias e dados que, constantemente vem sendo divulgados na mídia, nos levam à conclusão de que o setor aéreo está sucateado, sendo que as empresas buscam, a todo custo, auferir mais lucros e os consumidores acabam sendo obrigados a aceitar a inobservância de seus direitos básicos e uma prestação de serviço de qualidade muito inferior.

⁹ <https://www.jota.info/justica/por-que-o-numero-de-processos-contra-companhias-aereas-e-tao-alto-no-brasil>



Conclui-se, portanto, que o desperdício dos atos processuais deve ser evitado, já que a conta da irresponsabilidade dessas companhias recai sobre o Estado, que tem como função primordial na solução dos litígios a fim de garantir o bem-estar social. Urgente se faz a necessidade de aplicação de medidas corretivas severas pois, claramente, os limites da legislação não se configuram suficientes para as empresas que se colocam acima dos princípios fundamentais constitucionais que regem o Estado Democrático de Direito Brasileiro, no que concerne a ofensa dos direitos dos consumidores.

11. DAS QUESTÕES INCONTROVERSAS

Pela análise dos autos, observa-se que restaram **INCONTROVERSOS** os seguintes pontos:

• Não há que se falar em coisa julgada, na medida em que o acordo firmado em outra ACP não engloba os objetos da presente demanda, foi firmado em contexto totalmente diferente e não corresponde aos direitos indisponíveis que foram ofendidos pelas rés;
• Restou incontroverso que as empresas comercializam assentos aos consumidores sem informá-los de forma devida sobre seus direitos, como, por exemplo, a possibilidade de marcação no momento do check-in em relação às empresas Gol e Azul;
• Quanto à empresa LATAM ficou constatado que ela NÃO permite a marcação de assento pelo consumidor, mesmo no momento do check-in, sendo realizada de forma unilateral pela companhia aérea;
• Observa-se que, as empresas se contradizem ao informar que obedecem à legislação, mas não comprovam a destinação de assentos específicos aos PNAEs, como determinado pela ANAC, inclusive contestam o pedido relacionado à destinação de tais assentos na presente demanda;
• Relacionado à comercialização indevida da garantia de que o consumidor leve sua mala de mão dentro da aeronave, observa-se que a empresa LATAM nada afirmou, presumindo-se como verdadeira as afirmações exordiais da parte autora;
• Outra questão que ficou incontroversa é que as empresas rés NÃO PRATICAM PREÇOS de empresas <i>lowcost</i>, conforme demonstrado. Utilizando-se de tal conceito apenas para justificar a cessação de direitos dos consumidores;
• As empresas rés guardam informações relevantes para os consumidores sem dar a devida importância, a fim de se beneficiar da “ignorância” desses consumidores, o que aumenta seus lucros com a comercialização de produtos desnecessários;
• No que diz respeito ao elevado número de processos contra companhias aéreas no Brasil, verifica-se que o aumento das reclamações por falhas nos serviços, diante da escassez da prestação dos serviços ofertados pelas empresas rés tem contribuído para o aumento no número de processos sob responsabilidade do poder judiciário, evidenciando-se uma situação alarmante e adoção de medidas para cessar tais abusos.



12. DOS REQUERIMENTOS

Diante de tal cenário, restou demonstrado o fato constitutivo do direito da entidade autora, uma vez que restou evidenciada a lesão em massa praticada pelas transportadoras aéreas rés que, por sua vez, deixaram de provar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da parte autora, sendo certo que apenas buscaram alegações totalmente infundadas para tentar justificar a prática recorrente de seus atos ilícitos e que lesa tantos cidadãos.

Assim, reitera-se todos os termos da inicial (Id. 9822831614), da resposta à contestação (Id. 10094054419) e do parecer do MPMG (Id. 10181444384), a fim de que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

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.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 04 de abril de 2025.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

ANA VITÓRIA LOPES GROSSI
ESTAGIÁRIA ACADÊMICA



Segue Petição em anexo.



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG.**

PROCESSO nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL" ou "Ré"), devidamente qualificada, por seus advogados ao final assinados, nos autos da **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** proposta por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC" ou "Autora") vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, nos termos do r. despacho de ID nº 10408922330, apresentar suas **ALEGAÇÕES FINAIS**, pelas razões de fato e direito a seguir expostas.

I. SÍNTESE DOS FATOS.

Trata-se de ação civil pública ajuizada pelo IDEC sob a alegação, em síntese, de que o número de reclamações com relação à má prestação de serviços pelas Companhias Aéreas aumentou vertiginosamente, o que pode ser imputado à busca exorbitante por lucros, materializada pela restrição aos direitos dos passageiros, citando: **(i)** a cobrança para o despacho de bagagem; **(ii)** cobrança para a marcação antecipada de assentos e **(iii)** pagamento de tarifa para garantir o embarque prioritário, garantindo espaço para acomodar a bagagem de mão.

Entende que o transporte aéreo é essencial e deve ser considerado como uma garantia constitucional e que a falha na prestação de tal serviço traz danos irreparáveis à coletividade.

Em vista do exposto, requereu o deferimento de liminar 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.

Ao final, requereu a confirmação da liminar, para que seja declarada a ilegalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos e acesso prioritário na aeronave, sendo determinada a devolução direta dos valores cobrados indevidamente dos consumidores, sob pena de multa diária no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Requereu, ainda, sejam as Rés condenadas a comunicarem a todos os clientes que adquiriram passagens aéreas desde 01.06.2018 sobre a referida condenação, informando-os de seus direitos, sob pena de multa diária no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como a apresentar nos autos uma lista completa de passageiros que tenham



contratado referidos serviços, indicando quanto tais contratações impactaram na lucratividade das empresas Rés. Além dos pedidos em obrigação de fazer, requereu a condenação das Rés ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe sugerido de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), além da condenação das Rés ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios no importe de 20% sobre o valor da causa.

A liminar postulada foi corretamente indeferida, nos seguintes termos:

“Assim, ao considerar que a análise acerca da abusividade ou não dos atos apontados somente será realizada no mérito da ação, entendo prudente aguardar a instauração do contraditório e dilação probatória, momento em que as requeridas poderão justificar as razões de suas condutas.

Da análise dos autos, **entendo que não restaram comprovados os requisitos para o deferimento do pedido liminar formulado, eis que a parte autora busca, em decisão liminar, a análise meritória de seus pedidos.** Isso porque, trata-se de demanda que requer, de pronto, a instauração do contraditório e dilação probatória, principalmente ao considerar os impactos que o deferimento do pedido, nesta fase processual, acarretariam.

Desse modo, ausentes os requisitos autorizadores da medida, decido pelo indeferimento do pedido liminar.

Ante o exposto, 1) deixo de acolher os embargos de declaração opostos em ID 9829014132.

2) Torno sem efeito a intimação de ID 9823853561.

3) INDEFIRO a medida liminar pleiteada.

Citada dos termos desta demanda, a **AZUL** apresentou sua contestação, por meio da qual alegou, em síntese, **(i)** prescrição quinquenal, **(ii)** esclarecimentos sobre a marcação antecipada de assentos, **(iii)** a legalidade da comercialização através do regime da liberdade tarifária e autorização regulatória, **(iv)** ausência de violação ao artigo 39, incisos V e X, do CDC, **(v)** a acessibilidade de seus passageiros, **(vi)** inexistência de danos materiais e morais, **(vii)** impossibilidade de condenação ao ônus sucumbencial em sede de ação civil pública, **(viii)** necessidade de concessão de prazo razoável em eventual deferimento de obrigação de fazer, bem como fixação de eventuais astreintes em patamar razoável e **(ix)** impossibilidade de concessão da tutela de urgência.

Saneado o feito, este D. Juízo rejeitou as preliminares apresentadas pelas Rés, acolhendo apenas a impugnação ao valor da causa, diminuindo-o para o patamar de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), bem como delimitou os pontos controvertidos desta demanda, nos seguintes termos:

Da detida leitura dos autos, percebe-se que a controvérsia reside na análise dos seguintes pontos:

- i) A legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos;
- ii) A adequação das práticas das rés em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais;
- iii) A legalidade da cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine;
- iv) A ocorrência de danos morais coletivos e individuais em razão das práticas questionadas.

O I. Ministério Público apresentou seu parecer final através do ID 10334809240, opinando pela **improcedência da demanda**.

Concomitantemente, as partes opuseram embargos de declaração, tendo sido parcialmente acolhidos através da decisão de ID 1040892230, apenas para oportunizar as partes a apresentação de suas alegações finais pelo prazo comum de 15 (quinze) dias.

Feita a síntese processual, a **AZUL** passa a abordar as razões pelas quais a presente demanda está fadada à improcedência, senão vejamos.

II. DAS RAZÕES PARA A IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO

a. DA LEGALIDADE DA COBRANÇA PELA MARCAÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTOS

O primeiro ponto controvertido trazido por este D. Juízo faz referência à cobrança pelas Companhias Aéreas pela marcação antecipada de assentos.

Sobre este ponto, a fim de evitar maiores digressões sobre esta matéria, já amplamente debatida nestes autos, cumpre reiterar que, no tocante à fixação das tarifas aéreas, a **AZUL** observa a legislação de seu setor, em especial a Lei Federal nº 11.182/2005, que criou a Agência Nacional de Aviação Civil, a qual introduziu, no setor aéreo brasileiro, o **Regime da Liberdade Tarifária**, previsto em seu artigo 49, *caput*, que prevê, expressamente, que "*na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária*".

O referido artigo legal, em seu parágrafo primeiro, que foi alterado pela Lei 14.368/2022, é claro, ainda, ao estabelecer que "*A autoridade de aviação civil poderá exigir*



dos prestadores de serviços aéreos que lhe comuniquem os preços praticados, conforme regulamentação específica."

Em adição a Liberdade Tarifária, ainda é garantido ao prestador de serviço de transporte aéreo a escolha quanto às rotas a serem exploradas. Ou seja, realizado o devido registro, a empresa aérea possui direito a explorar qualquer rota desde que atendidas a capacidade operacional de cada aeroporto e normas regulamentares da ANAC.¹

Dessa forma, através da Liberdade de Voar e da Liberdade Tarifária, cabe ao operador aéreo fixar as rotas que deseja operar, seja com relação ao local ou periodicidade, assim como **fixar as tarifas de acordo com suas escolhas empresariais**.

Destaca-se, ademais, que a liberdade tarifária não significa autorização legislativa para que as companhias aéreas violem direitos de usuários de seus serviços, especialmente, no que diz respeito às tarifas ou até mesmo cobranças adicionais.

Tanto que foi criada agência reguladora (**ANAC**) para exercer a ponderação entre o direito das companhias aéreas de fixar livremente as tarifas que entenderem adequadas e o direito dos usuários dos serviços aéreos.

Com efeito, a ANAC conta com corpo técnico especializado para a fiscalização tarifária, que é a Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado, a quem o Regimento Interno da ANAC atribui a função de, a um só tempo, (i) assegurar os direitos dos usuários (art.39, XIII, da Resolução ANAC nº 110/09) e (ii) assegurar a liberdade tarifária na exploração de serviços aéreos (art. 39, XVIII, da mesma resolução).

Assim, além de o sistema de fixação de preços das passagens aéreas ser baseado em critérios objetivos e observando as normas e a fiscalização exercida pela ANAC, foi instituído no país o Regime de Liberdade Tarifária, o qual pretende, em síntese, facilitar a entrada de novas empresas no mercado, proporcionar maior liberdade de operação de rotas, criar um ambiente de mercado mais competitivo e permitir o surgimento de operações de baixo custo, tudo em benefício dos consumidores.

O objetivo dessa flexibilização tarifária, vale frisar, é fazer com que as escolhas empresariais das empresas aéreas, orientadas pela busca da maior eficiência na prestação

¹ § 1º Fica assegurada às empresas prestadoras de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na Anac, observadas exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas editadas pela Anac.

do serviço, gerem efeitos diretos também na fixação das tarifas. A prestadora buscará essa maior eficiência não apenas no controle de seus custos.

Terá o prestador, portanto, oportunidade de exercer decisões de caráter empresarial também na fixação dos valores das tarifas que serão pagas pelos passageiros, buscando uma confluência de interesses das companhias e dos consumidores, ou seja, as companhias tentarão ampliar a sua lucratividade e, para tanto, utilizarão de certa margem de liberdade na fixação das tarifas e os consumidores, por sua vez, serão beneficiados com a fixação de tarifas mais baixas.

Adicionalmente, **não há** uma única disposição regulamentar do setor aéreo que **proíba, direta ou indiretamente**, a **AZUL** de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança em contraprestação. Também, não há qualquer disposição no Código Civil, ou mesmo no Código de Defesa do Consumidor, que proíba essa contratação privada.

Com isso, tem-se que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por **opção e estratégia comercial de cada companhia aérea**, o que aliás fomenta a concorrência entre as empresas do setor, promovendo o seu desenvolvimento econômico. Inclusive, é importante lembrar que o serviço de antecipação de marcação de assento é internacionalmente aplicado e adotado por empresas aéreas estrangeiras que comercializam passagens no território brasileiro há bastante tempo.

Sobre esta matéria, a ANAC já emitiu o **Parecer nº 3/2022/GCON/SAS²**, cujo assunto é **“Itens opcionais - Demanda Institucional da SAC que trata do PL nº 4.700/2020, de autoria do Deputado Federal Marcelo Brum (PSL/RS), que altera o CBA para proibir cobrança por escolha de assento no serviço de transporte aéreo.”**, de onde após vasta contribuição da ANAC sobre o debate deste tema, assim concluiu:

190. Assim, a marcação de assento sempre foi entendida como **serviço acessório** que compõe a política de negócios da empresa, a qual **pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do check-in presencial, ou ofertá-la como uma cortesia**. Tais práticas são **típicos exemplos do regime da livre concorrência**, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais competitivos lícitos para ofertar serviços e preços atrativos aos diferentes perfis de consumidores.

² https://sei.anac.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?bQdXWlUhg46-kuNuYYIAasyjFfu3aG4dBu2PjbFgpOb_9MvqFNtXIXEMWSYTBz1f7z0g5p97pRY7Jz5GItK4e8RaPSDswnls9iQMsjzmDK7dpA0WtnHpMmKpyRAGpPx-



A **AZUL** convida Vossa Excelência para acessar o referido documento produzido pela agência reguladora, que deixa claro o ponto trazido por esta Ré nesta demanda: **não há qualquer irregularidade ou ilegalidade na cobrança adicional de marcação antecipada de assentos!**

Ainda neste ponto, importantíssimo levarmos em consideração o **parecer final produzido pelo I. Ministério Público** nestes autos, que assim esclareceu sobre este ponto:

As cobranças pela marcação antecipada de assentos e pela garantia de transporte da bagagem de mão na cabine da aeronave **constituem serviços adicionais opcionais, permitidas pelo disposto no art. 4º, §2º e art. 5º, §2º, ambos da Resolução nº 400/2016 da ANAC**, agência nacional regulatória do setor de Aviação Civil no Brasil. Veja o teor dos dispositivos mencionados:

(...)

Como se vê nos dispositivos acima transcritos, **é permitida a cobrança pelas companhias aéreas de serviço opcional, desde que seja contratado ativamente pelo consumidor** (regra optin), ou seja, que o serviço seja expressamente solicitado pelo consumidor e não imposto a ele, sem o seu consentimento.

Os serviços opcionais ofertados pelas rés obedecem à mencionada regra, pois, conforme se pode verificar nos aplicativos e sites das companhias aéreas, ou em uma simulação de compra de passagem aérea pelos canais disponibilizados por elas, **os serviços adicionais de marcação antecipada de assento e de garantia de transporte da bagagem de mão dentro da cabine da aeronave** ("Embarque Premium Latam", "Gol + Conforto" e "Gol Premium Economy") **são ofertados de modo opcional**, sendo necessário, para sua aquisição, que o consumidor ativamente marque a opção de que deseja contratar o serviço adicional, pelo preço ofertado.

As informações sobre a cobrança dos serviços opcionais são prestadas de forma adequada e clara nos canais disponibilizados pelas requeridas, de modo a cumprirem com seu dever de informação, estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Diante disso, Excelência, o ponto controvertido resta sanado e devidamente comprovado nos autos, no sentido de que não há qualquer irregularidade na atuação da **AZUL** ou das demais Companhias Aéreas Rés na cobrança deste serviço opcional e acessório, o que, portanto, impõe a improcedência do pedido autoral.



**b. DA ADEQUAÇÃO DAS PRÁTICAS DAS RÉS EM RELAÇÃO À
DISPONIBILIZAÇÃO DE ASSENTOS PRIORITÁRIOS PARA PASSAGEIROS
COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

O segundo ponto controvertido trazido por Vossa Excelência diz respeito à adequação pelas Rés da prática de disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidade especiais.

Neste ponto, já restou incontroverso nos autos que a **AZUL** dispõe, em todos os aeroportos que opera, área destinada unicamente a passageiros com necessidade de atendimento especial.

Ainda quanto à assistência ao Passageiro com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), as atividades estão elencadas na Resolução 280/2013 da ANAC, que assim dispõe:

Art. 14. O operador aéreo **deve** prestar assistência ao PNAE **nas seguintes atividades:**

I - check-in e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - **acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;**

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

No que se refere à **disponibilização de assentos a passageiros PNAE**, a resolução no artigo 31 assim prevê:

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do

parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado "Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares";

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

Como medida de viabilizar a acessibilidade prevista pela Resolução acima, a **AZUL** esclarece que **todos os seus tripulantes** passam por treinamentos específicos para promover a melhor tratativa possível aos PNAEs. Além disso, há o cumprimento integral quanto ao embarque preferencial e oferecimento de informações de maneira acessível no momento de aquisição de passagem presencialmente, via site ou SAC.

Note, para possibilitar o melhor atendimento, especialmente quando se trata de passageiro dependente de assistência para locomoção, é possibilitada assistência mediante o **preenchimento do Formulário MEDIF³** (*Medical Information Form⁴*), disponível no website da **AZUL**.

O formulário deve ser preenchido e assinado pelo médico pessoal do passageiro **antes da reserva da passagem e deve ser enviado à AZUL**, respeitada a antecedência, por e-mail, a fim de que a equipe médica da Companhia, especializada em medicina aeronáutica, possa avaliar o caso e retornar com resposta positiva ou ser recusado o transporte do passageiro, tudo conforme artigos 6º, §1º e 10, *caput*, incisos e parágrafos, ambos da Resolução n.º 280/2013 da ANAC.

Neste ponto, não podemos perder de vista o que o I. Ministério Público esclareceu em seu parecer final:

Quanto aos Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), **não tem cabimento o pedido formulado pelo autor** para que as rés disponibilizem, gratuitamente, a acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para todos os indivíduos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores.

³ <https://www.voeazul.com.br/br/pt/ajuda/medif>

⁴ Formulário de Informação Médica, em tradução livre



Isso porque tal **matéria já é regulamentada, de forma detalhada, pela Resolução nº 280/2013 da ANAC**, que *"dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências"*.

(...)

Por essa razão, não cabe impor às rés, por meio desta ação, a obrigação de fazer pretendida pelo autor, não prevista em lei, sob pena, ainda, de violação ao princípio constitucional da separação dos poderes.

Conclui-se, dessa forma, que, ao contrário do que o IDEC tenta levar a crer este D. Juízo, não há nenhuma prática de ato irregular por parte da **AZUL** no tratamento de passageiros PNAEs, estando a Companhia cumprindo estritamente o que a Resolução da ANAC prevê.

c. DA LEGALIDADE DA COBRANÇA DE TAXA PARA GARANTIA DE TRANSPORTE DE BAGAGEM DE MÃO NA CABINE

O terceiro ponto controvertido trazido por este D. Juízo já foi solucionado no primeiro tópico acima descrito. Da mesma forma que é lícita a cobrança pela marcação antecipada de assentos, tal é também na cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine.

Não há a necessidade de debruçarmos mais uma vez sobre o Regime da Liberdade Tarifária, já exposto acima, mas, sim, reafirmar: a eventual cobrança da referida taxa é completamente lícita, considerando se tratar de serviço opcional e não há irregularidade em sua cobrança.

Este é o ponto trazido pelo I. Ministério Público nestes autos:

Da mesma forma ocorre com o serviço adicional de garantia de que a bagagem de mão seja levada dentro da cabine da aeronave, e não despachada, quando, como é comum acontecer, os passageiros da cabine estiverem lotados, de forma a tornar necessário que algumas bagagens de mão sejam despachadas, para serem levadas no compartimento de carga do avião.

Também esse serviço opcional, não essencial, tendo em vista que a bagagem será transportada de toda forma, assim como outros, como a cobrança para despachar malas maiores, constituem serviços adicionais, cuja cobrança é lícita,

dentro do regime de liberdade tarifária, que rege a prestação de serviços aéreos no Brasil, estabelecido expressamente pelo art. 49 da Lei 11.182/05.

(...)

No mesmo sentido, **a ANAC, na nota técnica nº 10/2018/GTEC/G EAC/SAS, não vislumbrou ilicitude na cobrança de serviços opcionais pelas companhias aéreas**, ressaltando, pelo contrário, que tal prática, comum na aviação internacional, contribui para uma maior diversidade de produtos ofertados e para inclusão de novos consumidores no setor. Veja:

(...)

A jurisprudência sobre o tema não diverge do entendimento ora exposto, reconhecendo que inexistente abusividade na cobrança de serviços opcionais pelas companhias aéreas, como se verifica nos seguintes arestos:

Desta forma, vemos que não há que se considerar como válidos os pedidos autorais sobre tais argumentações, uma vez que se trata de serviço opcional, não caracterizando ato ilícito, sendo inconteste a improcedência da demanda.

d. DA NÃO OCORRÊNCIA DE DANOS MORAIS COLETIVOS E INDIVIDUAIS EM RAZÃO DAS PRÁTICAS QUESTIONADAS

Por fim, Vossa Excelência trouxe como ponto controvertido a ocorrência de danos morais coletivos e individuais, considerando as práticas questionadas pela parte Autora.

Excelência, considerando o todo exposto nestes autos e os pontos acima elucidados, é conclusão lógica que **inexistem danos morais coletivos e individuais** praticados pela **AZUL** em razão dos fatos narrados na exordial.

A **AZUL** demonstrou nos autos estar atuando **dentro da autorização regulatória para tanto, estabelecido o preço para os serviços que presta**, sendo reconhecido pelo SENACON, ANAC e Tribunais de Justiça que não existe ilegalidade em tais cobranças, tampouco em suposta violação aos direitos dos passageiros com necessidades especiais, não havendo que se falar na existência de ato ilícito, quanto mais um que demande a reparação nos termos requeridos pela parte Autora.

Repise-se que, no caso em tela, restou mais do que demonstrado que a **AZUL** não infringiu a legislação vigente; ao contrário, **agiu no cumprimento da legislação**, o que,

por si só, afasta a pretensão de indenização de qualquer dano, o que, como já visto, é exigido para a fixação da indenização por responsabilidade civil, inexistindo, ainda, o nexo causal.

O Ministério Público foi-nos favorável neste ponto, igualmente, nos seguintes termos:

As reclamações individuais de passageiros relatadas na inicial, bem como eventuais falhas ocorridas no atendimento ao PNAE no transporte aéreo, diante das circunstâncias que envolvem cada caso concreto e das necessidades diferenciadas de alguns passageiros, **não são suficientes para demonstrar a existência de violação reiterada, injustificada, grave e intolerável a direitos da coletividade, apta a configurar dano moral coletivo indenizável**, como pretendido pelo requerente.

Com efeito, **o dano moral coletivo não pode ser entendido como o somatório de danos individuais suportados por alguns passageiros, em razão da violação de um direito pessoal desses. O dano moral coletivo deve derivar sempre da prática de um ato ilícito de tamanha gravidade que atinge direitos transindividuais, extrapolando a esfera individual e impactando valores fundamentais da coletividade, o que não se verifica no caso dos autos.**

O parecer do Parquet é irrefutável e corrobora tudo o quanto a AZUL trouxe nesses autos, demonstrando a indiscutível ausência de dano moral coletivo indenizável nos fatos narrados pela parte Autora.

Diante de todo o exposto, tendo sanado todos os pontos controversos dessa lide, e comprovada a atuação irretocável da **AZUL**, em estrito cumprimento dos preceitos legais e do crivo de seu órgão fiscalizador, não há outra conclusão desta lide se não a **improcedência total dos pedidos**.

III. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, a **AZUL** requer a **improcedência total dos pedidos autorais**, com base na ausência de cometimento de ato ilícito no tratamento de passageiros com necessidades especiais, bem como na cobrança de serviços opcionais, além da ausência de qualquer sorte de dano moral coletivo indenizável.

Por fim, a **AZUL** requer que todas as publicações da presente demanda sejam publicadas, **exclusivamente**, em nome da advogada Dra. **MARIA ISABEL DE ALMEIDA**



ALVARENGA, inscrita na **OAB/SP nº 130.609**, sob pena de nulidade, nos termos do artigo 272, §2º do Código de Processo Civil.

Termos em que,
Pede deferimento.
São Paulo, 7 de abril de 2025.

MARIA ISABEL A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609

FABIANA V. M. SALDANHA
OAB/SP 147.247

RAFAEL INOCÊNCIO FINETTO
OAB/SP 378.288





EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

Ação Civil Pública n. 5116498-82.2023.8.13.0024

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (“GOL”), já qualificada nos autos da ação em epígrafe, ajuizada em seu desfavor pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA (“IDEC”)**, vem, tempestivamente¹, por seus advogados, apresentar suas **Alegações Finais**, em atenção à r. decisão de Id. **10410870896**.

¹ A decisão de Id. 10410870896 foi disponibilizada no DJe em 14/03/2025, considerando-se publicada no dia útil seguinte, 17/03/2025. Portanto, o prazo de 15 dias úteis para apresentação de alegações finais se encerra em 07/04/2025, sendo esta petição manifestamente tempestiva.

Rua Iguatemi, 151 14º andar
01451-011 São Paulo Brasil
www.lefosse.com





Excelência,

1 A presente ação civil pública (“**ACP**”) representa tentativa do Instituto autor de **(i)** rediscutir questões já submetidos à Justiça Federal, a qual detém competência absoluta para o julgamento das questões trazidas nesta demanda; e **(ii)** ignorar a coisa julgada já formada sobre os pleitos ora deduzidos. Tudo isso, vale dizer, pela via transversa e valendo-se de uma série de equívocos processuais, que, não por acaso, são acompanhados de alegações sem qualquer respaldo legal, jurídico ou fático pelo IDEC.

2 Esta ACP foi ajuizada pelo IDEC contra GOL, LATAM e Azul. O IDEC pede, em suma, a declaração de “*ilegalidade da venda dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave*”, bem como que se garanta gratuitamente aos portadores de necessidades especiais e menores desacompanhados dos genitores o direito de assento nas primeiras fileiras da aeronave. O IDEC pede, ainda, a condenação dos réus ao pagamento de indenização aos consumidores e dano moral coletivo.

3 Trata-se, como se verá a seguir, de tentativa transversa, pelo IDEC, de obtenção de revisão na Justiça Federal de resoluções da ANAC que já foram discutidas em ações coletivas anteriores, nas quais já se fez coisa julgada.

4 Por isso, na **Parte 1** destas Alegações Finais, a GOL demonstrará que:

- i. Esta ACP pretende discutir direitos individuais homogêneos que já foram discutidos em ações anteriores e que já tiveram resolução de mérito, havendo, portanto, coisa julgada sobre eles (**Capítulo I**);
- ii. Falta ao IDEC o interesse de agir necessário para a propositura da demanda, ante a necessidade de deferência técnica à ANAC neste tema (**Capítulo II**);
- iii. A ANAC possui claro e inequívoco interesse no feito, sendo, portanto, absolutamente incompetente a Justiça Estadual para julgar esta ação (**Capítulo III**); e
- iv. Há a necessidade de retificação do polo passivo, substituindo-se a GOL pela GOL Linhas Aéreas S.A. (**Capítulo IV**).



5 Além de questões processuais que permitem concluir pela necessidade de extinção desta ação ou, ao menos, incompetência deste Juízo, na **Parte 2** serão demonstrados os argumentos que permitem concluir pela improcedência da ação:

- i. No **Capítulo V**, será demonstrada a legalidade da cobrança pelos serviços opcionais e o cumprimento do dever de informação ao reportar aos consumidores tais cobranças;
- ii. No **Capítulo VI** será comprovado que as regras para a acomodação de PNAEs² são observadas;
- iii. No **Capítulo VII**, a GOL demonstrará que inexistente dano moral coletivo na tutela de direitos individuais homogêneos;
- iv. Por fim, no **Capítulo VIII**, a GOL, subsidiariamente, demonstrará que se os pedidos forem procedentes não poderá haver obrigação de pagar porque em tutelas de direitos individuais homogêneos é necessário a comprovação do dano em liquidação imprópria.

6 É o que se passa a demonstrar.

PARTE 1: QUESTÕES PROCESSUAIS

I. COISA JULGADA: DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DISCUTIDOS ANTERIORMENTE

7 Em sua petição inicial, o IDEC afirma que a ação 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”. Embora o IDEC trate indiferentemente destes direitos, é necessário dar um passo atrás para entender sobre o que realmente discorre essa ação.

² “Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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” Resolução nº 280/2013.



8 Neste caso, o IDEC pede:

- (i) que as Requeridas cessem a cobrança da marcação antecipada dos assentos;
- (ii) que a GOL se abstenha de promover a cobrança por serviços análogos à prioridade do embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave;
- (iii) a garantia de acomodação gratuita dos portadores de necessidades especiais e menores desacompanhados dos genitores o direito de assento nas primeiras fileiras da aeronave;
- (iv) que 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 e
- (v) que se pague indenização pelos danos morais coletivos em valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

9 Como se vê, nesta ACP, **o IDEC alega defender interesses individuais homogêneos**, decorrentes de uma origem comum, mas que podem gerar uma condenação individual. Afinal, um dos pedidos do IDEC visa justamente que os clientes que adquiriram passagens aéreas desde 01/06/2018 possam pedir a devolução dos valores pagos pelos serviços adicionais cobrados.

10 Ocorre, porém, que os pedidos do IDEC podem ter eficácia nacional, sobre os quais já existe coisa julgada material formada. Especificamente, o tema aqui abordado já foi decidido nas Ações Cíveis Públicas n. 0808035-30.2018.8.10.0001 e n. 0650894-13.2018.8.04.0001.

11 A primeira ACP foi ajuizada pelo Procon de Maranhão, ao passo que a segunda foi ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Amazonas. **Em ambas as ações, havia pedido para que fosse suspensa a cobrança para marcação antecipada de assento e que fossem pagos danos materiais e morais aos consumidores lesados, veja-se (imagens abaixo):**



(ii) Ao final, julgar totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar suso requerida e, proibir, de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outra que tenha o mesmo objeto;

(iii) Seja a Ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC, em virtude das práticas aqui tratadas;

(iv) Condenação da Ré em danos morais coletivos no valor de R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003;

ACP 0808035-30.2018.8.10.0001

II. Liminarmente, *inaudita altera pars*, determinar, em tutela de urgência, a suspensão da cobrança para marcação antecipada de assento, com fixação de multa em caso de não cumprimento;

III – Seja julgado totalmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência/liminar, e, proibir de forma definitiva, a cobrança para marcação antecipada de assento ou qualquer outro que tenha o mesmo objeto;

IV – A condenação da parte requerida, a indenizar de forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, inciso VI c/c o art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, em virtude das práticas aqui tratadas;

ACP 0650894-13.2018.8.04.0001

12 Nestes casos, as partes envolvidas eram PROCON/MA e o MP/AM, como autores, e GOL Linhas Aéreas, como ré, o que poderia levar o nobre julgador a crer que não há coisa julgada, pois a demanda ora contestada foi proposta pelo IDEC.

13 Ocorre que **no âmbito da tutela coletiva, o requisito de identidades de partes é relativizado, sendo de menor importância quem estaria figurando no polo ativo da demanda, justamente porque estamos diante de uma legitimidade**



extraordinária, onde o verdadeiro titular dos direitos e interesses em jogo seria a pluralidade de indivíduos, como já abordado na doutrina³.

14 O Juízo de São Luis homologou um acordo, onde o autor coletivo reconheceu a legalidade da cobrança da marcação de assentos e o Juízo de Manaus homologou acordo em que a GOL, sem reconhecimento de responsabilidade ou culpa, se comprometeu a pagar, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos mesmos fatos aqui descritos. Em ambos os casos, houve sentença homologando os acordos (Id. **9927731206** e **Doc. 1**) e, portanto, há resolução de mérito nos termos do art. 487, b, CPC. Logo, é evidente que há coisa julgada formada naqueles autos e que deve ser respeitada na presente demanda, uma vez que ela possui eficácia erga omnes.

15 Desta forma, constatando-se que a presente ação nada mais é que uma reprodução de pedidos de outras ação coletivas, no ponto em que coloca em xeque a legalidade cobrança da marcação de assentos, forçoso se demonstra a **extinção do feito**, sem resolução de mérito, na forma do art. 485, V, do CPC.

II. NECESSIDADE DE DEFERÊNCIA TÉCNICA À ANAC

16 A doutrina⁴ e a jurisprudência⁵ das Cortes Superiores exaltam o princípio da autocontenção no *controle judicial* de atos administrativos de autoria das Agências Reguladoras, de forma a reconhecer e privilegiar a competência técnica das instituições e a estrita observância do processo administrativo que originou o ato questionado judicialmente. Trata-se da chamada **discricionariedade técnica** ou **princípio da deferência técnica**.

³ 18 “(...) na ação civil pública intentada para defesa da moralidade pública e ação popular constitucional, a pedra de toque para o exame dos nexos entre as ações é dada pela análise do pedido e da causa de pedir. (...) Por outras palavras, o que importa nesses casos é verificar o que o autor da demanda coletiva traz para o processo. Vale dizer, o seu objeto litigioso. (...) Tais considerações, cumpre destacar, podem ser feitas a propósito de diferentes ações populares, de diversa ações civis públicas, ou, ainda no cotejo das primeiras com as segundas: a diversidade subjetiva do autor, substituto da coletividade, não infirma, de modo algum, a ocorrência de fenômenos como os da conexão, continência ou mesmo litispendência. (...)” GRINOVER, Ada Pellegrini, “Uma nova modalidade de legitimação à ação popular: possibilidade de conexão, continência e litispendência”, In: *Ação Civil Pública*, São Paulo, Revista dos Tribunais, 1.995, vários autores, coordenado por Edis Milaré.

⁴ ROMAN, Flavio José. Discricionariedade técnica na regulação econômica. São Paulo, Saraiva, 2013. Pp. 149-151.

⁵ STJ, Recurso Especial n. 1.171.668-DF, j. 01/06/2010, Ministro Relator Mauro Campbell Marques, Segunda Turma.



17 Nesta lógica, não caberia ao Poder Judiciário ou a qualquer órgão jurisdicional substituir a Administração Pública e o legislador em decisões técnicas, envolvendo múltiplos fatores para os quais o legislador e o regulador estão tecnicamente mais gabaritados para tanto, sob pena de usurpação da competência. A atuação jurisdicional é de suma importância nas mais diversas esferas e não deve ser afastada. Contudo, no campo do direito regulatório, deve ser restrita à análise da legalidade dos atos administrativos, sempre pautada pela cautela, avaliando-se cuidadosamente as consequências e efeitos de uma interferência judicial.

18 Neste caso, deve-se considerar que a ANAC é a agência reguladora responsável por adoção das medidas necessárias para regular, fiscalizar e sancionar as companhias aéreas nas relações mantidas com o Poder Público.

19 Portanto, se a cobrança de serviços extras como escolha de assento é autorizada pela agência reguladora, bem como se há regras específicas sobre transporte aéreo de passageiros com deficiência, o Judiciário deve ter deferência à regulação e fiscalização da agência quanto ao tema, justificando, portanto, a extinção desta ação por falta de interesse de agir, nos termos do art. 485, inciso VI, do CPC.

III. INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA: ENVOLVIMENTO DA ANAC É NECESSÁRIO E ATRAI A COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

20 A GOL reitera nestas Alegações Finais o seu argumento de incompetência da Justiça Estadual. Afinal, a incompetência absoluta é matéria de ordem pública, passível de ser alegada em qualquer tempo e pode ser reconsiderada na sentença (art. 64, § 1º, do CPC).

21 No Despacho Saneador (Id. 10316577978), este MM. Juízo afirmou que “a presente ação não questiona atos regulatórios da ANAC, mas sim práticas específicas das companhias aéreas em face dos consumidores” e que, neste sentido, o STJ já decidiu que nas ações coletivas ou individuais, a ANAC não integra o feito em litisconsórcio passivo “quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador”.



22 A GOL, com a devida vênia, **discorda deste MM. Juízo quando afirma que esta ação civil pública não questiona atos regulatórios da ANAC.**

23 O IDEC pede, em suma, a declaração de “*ilegalidade da venda dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave*”, bem como que se garanta gratuitamente aos portadores de necessidades especiais e menores desacompanhados dos genitores o direito de assentar nas primeiras fileiras da aeronave.

24 Como se verá adiante, com relação a venda de escolha dos assentos e de possibilidade prioritária de embarque, o IDEC afirma que as medidas são ilegais ignorando que as empresas aéreas oferecem esses serviços apoiadas na regulamentação da ANAC que permite a cobrança por serviços adicionais.

25 A Resolução n. 138/2010 da ANAC, em seu artigo 3º, §1º informa que é vedada a cobrança de valores relativos a custos ou serviços **indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo** e, no parágrafo seguinte, a ANAC define quais são os custos ou serviços indissociáveis à prestação do serviço indicando que “*são aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo*”.

26 Ora, Excelência, os serviços indispensáveis ao transporte aéreo de passageiros são, por exemplo, a realização do check-in, a autorização de embarque e a garantia de assento para viagem com segurança. Evidente que a possibilidade de se escolher um assento e entrar no avião antes dos demais passageiros não é um serviço indispensável para o transporte de pessoas. O tema foi reforçado pelo MPMG no parecer apresentado nestes autos:

“Ao contrário do afirmado pelo autor na inicial, **a marcação antecipada do assento pelo consumidor não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si. O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar**, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas. A escolha antecipada de assento, antes de iniciado o período de check-in, é serviço adicional e opcional, não essencial, cuja cobrança é permitida pela norma regulamentadora da ANAC já citada.” (p. 17, **Id. 10334809240**, g.n.).



27 **Se a cobrança pelos serviços adicionais é autorizada pela ANAC, qualquer decisão que declare (i)legal estas cobranças está questionando a autorização concedida pela autoridade reguladora e os efeitos da sentença afetarão a eficácia dessas resoluções**. Evidente, assim, o interesse da agência federal no feito, o que atrai a competência da Justiça Federal.

28 Ademais, deve-se reconhecer que o artigo 8º da Lei 11.182/05 preceitua a responsabilidade da ANAC na adoção das medidas necessárias para regular, fiscalizar e sancionar as companhias aéreas nas relações mantidas com o Poder Público, com as demais empresas do mercado e com os usuários do serviço público em si:

Art. 8º Cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe: (...) **“XXXV – reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos dos usuários, e aplicar as sanções cabíveis”**.(g.n.)

29 Notório, portanto, que ao alegar infrações às resoluções existentes da ANAC, bem como alegar ilegalidade de um serviço autorizado pela agência reguladora, o IDEC trata nesta ação temas concernentes à autarquia.

30 De acordo com o art. 109, I, da Constituição Federal, compete aos juízes federais julgar as causas em que a entidade autárquica for interessada na condição de ré ou assistente. Ou seja, ainda que a ANAC seja intimada ao feito apenas como assistente litisconsorcial, provoca-se o deslocamento da competência para a Justiça Federal, como estabelecido no art. 5º, parágrafo único da Lei nº 9.469/97.

31 Por isso, a GOL reitera seu pedido para remessa dos autos a uma das Varas Federais da Seção Judiciária do Estado de Minas Gerais.

IV. QUEM DEVERIA FIGURAR NESTA AÇÃO É A GOL LINHAS AÉREAS S.A.

32 Na presente demanda, verifica-se que o Instituto indicou, provavelmente por equívoco, a companhia Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (GLAI) para compor o polo passivo. No entanto, a GLAI é uma empresa cujo objeto social é de “*exercício do controle*



acionário da VRG” e a exploração de serviços aéreos por meio de controladas e coligadas, cf. seu Estatuto Social (Id. **10326941722**).

33 A companhia aérea cujo objeto social principal é a “*atividade de transporte aéreo regular e não regular de passageiros e cargas*” é a **Gol Linhas Aéreas S.A.** (Id **9927759850**, p. 1), razão pela qual reitera seu pedido já exarado nos embargos de declaração de Id. 10326941722 para reconhecimento da ilegitimidade passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., com a sua substituição pela Gol Linhas Aéreas S.A., à luz art. 339 do CPC.

PARTE 2: RAZÕES DE IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO

V. AS COBRANÇAS CONTESTADAS PELO IDEC SÃO PERFEITAMENTE LÍCITAS

34 A irresignação do IDEC nesta ação, em grande parte, recai na cobrança por serviços adicionais de escolha de assento, bem como de taxa para embarques com prioridade. Sendo assim, a GOL deve retomar seus argumentos sobre: **(i)** a legalidade da cobrança pelos serviços opcionais e **(ii)** o cumprimento do dever de informação aos seus consumidores quanto a tais cobranças.

35 ***Quanto à legalidade da cobrança pelos serviços opcionais de marcação antecipada de assentos e de garantia de acomodação da bagagem***, vale relembrar a lógica exposta pela GOL com relação a estas cobranças. A despeito da narrativa negativa do IDEC, a GOL e outras Companhias Aéreas têm utilizado a estratégia *low-cost* para viabilizar a democratização do transporte aéreo para população.

36 A cobrança (lícita) de serviços opcionais faz parte dessa estratégia. Afinal, o valor arcado por aqueles clientes que desejam fazer uso de tais serviços contribui para a redução do preço final da passagem. E, para aqueles que optem por não fazer uso de tais serviços, não há necessidade de dispêndio de valor adicional algum.

37 Todos os direitos intrínsecos ao transporte aéreo de pessoas são respeitados pela GOL. A cobrança de serviços adicionais permite uma escolha antecipada de assentos, bem como evitar a fila para embarque. No entanto, se o serviço não for pago, ainda assim o consumidor terá oportunidade de escolher assentos nas 48 horas



anteriores ao voo e, ainda, de embarcar e acomodar as bagagens na aeronave, ainda que não necessariamente na cabine.

38 Como se não bastasse, a cobrança destes serviços adicionais é respaldada pela Resolução nº 400/2016 da ANAC, § 2º do art. 4º⁶ e §2º do art. 5º⁷.

39 Nesse sentido, convém informar que a própria ANAC, através do **ofício n.º 13/2018/GCON/SAS-ANAC**, manifestou-se favoravelmente a cobrança do serviço acessório de marcação do assento, conforme é possível se extrair do seguinte trecho do parecer exarado pela Agência Reguladora:

(...). Considerando a tendência de transportadoras aéreas implementar a cobrança do serviço de marcação antecipada de assentos em voos, esta Agência Nacional de Aviação Civil, na qualidade de agente regulador das relações de consumo, vem se manifestar nos termos seguintes.

A Lei nº 11.182/2005 estabelece que o regime de liberdade tarifária prevalecerá na prestação dos serviços aéreos. Esse dispositivo autoriza as empresas aéreas a implementarem suas próprias tarifas, fixando as regras e valores a serem cobrados. Dentro desse contexto normativo, não se vislumbram óbices na cobrança para a escolha do assento nos voos, inclusive considerando que essa prática já é comum no mercado internacional.

Ressalte-se que a passagem aérea já deve garantir o direito à ocupação de um assento, até por questões de segurança da aviação civil. Essencial, por isso, que seja assegurada a liberdade de o passageiro não querer escolher o assento, aceitando aquele designado pela transportadora. O consumidor não pode ser obrigado a contratar o serviço, uma vez que o valor básico da passagem já deve incluir todos os elementos necessários para a execução do transporte. Entretanto, em desejando escolher um assento específico, poderá ser onerado para tanto. (...)

40 Ora, considerando que a própria agência que regulamenta e fiscaliza o setor de aviação civil entende pela plena regularidade da cobrança pelos serviços acessórios

⁶ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor. **§ 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.**

⁷ Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário: **§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).**



ao transporte aéreo, não resta outro fim se não a declaração de legalidade da cobrança dos serviços adicionais.

41 Por fim, deve-se destacar que o Ministério Público deste Estado, em parecer apresentado nestes autos (**Id. 10334809240**) entendeu pela “*legalidade da cobrança de serviços adicionais pelas companhias aéreas*” (p. 17, **Id. 10334809240**).

42 De forma irretocável, o MPMG destacou que a marcação antecipada do assento não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si, “*O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas*” (p. 17, **Id. 10334809240**).

43 Evidente, portanto, que inexistente qualquer ilegalidade nas cobranças de serviços para marcação de assento oferecidos pela GOL.

44 Por fim, com relação ao serviço de cobrança para prioridade do embarque com garantia de acomodação da bagagem, a GOL esclarece que não faz uso desta prática. Entretanto, não vê qualquer impedimento legal na sua utilização.

45 A resolução n.º 400 da ANAC concedeu aos clientes uma franquia de bagagem de até 10 quilos, sem indicar em quais compartimentos esta bagagem deveria ser alocada.

46 O contrato de transporte de pessoas deve garantir a viagem do passageiro de forma segura com seus pertences pessoais. O local de guarda de eventuais pertences depende de questões operacionais do avião, por exemplo, os passageiros das saídas de emergência não podem incluir pertences nos compartimentos superiores, por segurança. Da mesma forma, eventual lotação dos compartimentos superiores ou receio de sobrepeso autoriza a tripulação a solicitar o despacho de bagagens de mão. Novamente, dentro dos ditames das regras da aviação civil brasileira, como também reconhecido pelo MPMG (p. 16, **Id. 10334809240**).

47 **Quanto ao cumprimento do dever de informação**, em complementação à legalidade que acoberta a cobrança adicional pelo serviço de marcação prévia do assento e garantia de transporte de bagagem de mão, destaca-se que a GOL cumpre, de forma inequívoca, seu dever de transparência para com o mercado consumidor em relação à cobrança de valores por tais serviços opcionais.



48 Buscando atender diferentes interesses que os seus clientes percorrem ao embarcar, a GOL disponibiliza diferentes modalidades tarifárias (MAX, PLUS, LIGHT E PROMO). Nesse contexto, o custo adicional para a escolha do assento fora do período de realização do check-in é apenas aplicável aos adquirentes da tarifa LIGHT e PROMO, ao passo que as demais tarifas estão isentas de tais cobranças. De todo modo, qualquer passageiro, independente da tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas do voo).

49 Ressalte-se que tais informações são facilmente encontradas **antes mesmo do consumidor iniciar a compra da sua passagem aérea**, conforme é possível se vislumbrar do quadro abaixo, o qual está contido no site da GOL⁸ (*imagem abaixo*):

⁸ Disponível em: <https://www.voegol.com.br/tarifas>. Acesso em 02/04/2025.



Cientes GOL (não cadastrados no programa Smiles)	MAX	PLUS	LIGHT	PROMO
Bagagem despachada	1ª e 2ª bagagens gratuitas	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Marcação de assento ¹	Gratuita	Gratuita	Custo adicional ¹	Custo adicional ¹
GOL Premium Lounge	Balcão do Lounge: R\$ 184,00 Canais digitais: R\$ 154,00	Balcão do Lounge: R\$ 184,00 Canais digitais: R\$ 154,00	Balcão do Lounge: R\$ 184,00 Canais digitais: R\$ 154,00	Balcão do Lounge: R\$ 184,00 Canais digitais: R\$ 154,00
Assento GOL + Conforto	Gratuito	Custo adicional	Custo adicional	Custo adicional
Antecipação de voo ²	Gratuita para qualquer horário no mesmo dia do voo original	Gratuita. Permitida até 6 horas do voo original	Custo de R\$ 100,00. Permitida até 6 horas do voo original	Não permitida
Snack gratuito ⁴	✓	✓	✓	✓
Alteração/ Cancelamento	Isento	R\$370 ou 100% da tarifa (o que for menor)	R\$400 ou 100% da tarifa (o que for menor)	100% da tarifa
Reembolso	95% do valor residual em reais	40% do valor residual em reais	Valor em reais não reembolsável	Valor em reais não reembolsável
Prioridade de check-in, embarque e retirada de bagagem	✓	—	—	—

50 Ademais, no site, ao realizar a compra de uma passagem, é indicado a todos passageiros que os serviços adicionais são opcionais, veja-se:

Escolha os assentos do seu voo

Garanta agora o seu lugar ou, se preferir, marque sem custo o assento na abertura do check-in.

Voo de ida (01:05 de duração)

ORIGEM

SDU 04/10 - 07:00

DESTINO

CGH 04/10 - 08:05

TARIFA

LIGHT

Selecione os assentos

PASSEIRO

FRANCISCO DE PAULA PESSOA MACHADO

Programa de fidelidade não informado

[Assento não definido](#)



51 Não há dúvida, portanto, de que o dever de a companhia aérea informar previamente aos seus clientes acerca do procedimento da marcação de assento está atendido a contento.

52 Sobre esse tema, o MPMG concluiu que “*informações sobre a cobrança dos serviços opcionais são prestadas de forma adequada e clara nos canais disponibilizados pelas requeridas, de modo a cumprirem com seu dever de informação, estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – CDC*” (p. 15, **Id. 10334809240**).

53 Evidente, pelo exposto, que a cobrança de tais serviços opcionais é devidamente informada aos consumidores, a confirmar a sua licitude (e a falta de probabilidade do direito do Idec).

VI. AS REGRAS PARA ACOMODAÇÃO DE PNAE⁹ SÃO OBSERVADAS

54 A ANAC, por meio da Resolução nº 280/2013, estabeleceu medidas do setor aéreo para pessoas com prioridade legal. No artigo 3º da Resolução nº 280/2013, definiu-se como PNAE, a pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

55 Na referida Resolução, a ANAC estabeleceu as facilidades que os PNAEs gozariam no transporte aéreo, dentre elas, o embarque prioritário, sendo essa determinação cumprida de forma zelosa e fidedigna pela GOL.

56 Com relação ao tópico, o IDEC pede a disponibilização gratuita de “*acomodação nas primeiras fileiras da aeronave para todos aqueles indivíduos que sejam*

⁹ À luz da Resolução n.º 280/2013 da ANAC, art. 3º, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.





detentores de necessidades especiais, ou menores desacompanhados dos seus genitores, sob pena de multa diária por descumprimento” (p. 34, Id. 9822831614)

57 Ou seja, o que o IDEC pretende é que as empresas aéreas sejam compelidas a regras que não foram estabelecidas pela ANAC. E repita-se, o artigo 8º da Lei 11.182/05 preceitua a responsabilidade **exclusiva** da ANAC para regular, fiscalizar e sancionar as companhias aéreas, **inclusive quanto aos direitos dos usuários**. Sendo assim, o pedido do IDEC ignora as regras de atribuição de competências às agências reguladoras.

58 Se as regras da Agência Reguladora existem, as companhias aéreas só podem ser responsabilizadas pelo seu descumprimento, o que não foi comprovado nestes autos.

59 Não à toa, o MPMG, no parecer apresentado nestes autos entendeu que:

“Quanto aos Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), **não tem cabimento o pedido formulado pelo autor para que as rés disponibilizem, gratuitamente, a acomodação nas primeiras fileiras da aeronave** para todos os indivíduos detentores de necessidades especiais e menores desacompanhados de seus genitores. Isso **porque tal matéria já é regulamentada, de forma detalhada, pela Resolução nº 280/2013 da ANAC**, que “dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências”” (p. 21, Id. 10334809240, g.n.).

60 O MPMG, ainda, concluiu que as informações disponibilizadas pelas Companhias Aéreas sobre o tema em seus canais oficiais são “claras”, “*esclarecendo sobre o dever do passageiro de informar previamente sobre sua necessidade especial, para que lhe seja garantido atendimento específico, adequado à sua necessidade*” (p. 23, Id. 10334809240).).

61 Isto posto, não está caracterizada qualquer irregularidade nas medidas realizadas pelas Companhias Aéreas destinadas aos PNAEs.



VII. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL COLETIVO NA TUTELA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

62 O pedido de indenização por danos morais deve ser rechaçado, uma vez que a existência ou não do dano moral deve ser vista de forma objetiva, analisando as condições individuais dos que alegam ter sofrido com a conduta.

63 Por essa razão, não há como ser fixado um valor único de dano moral em uma ação coletiva que tutela direitos individuais homogêneos, como já definido pelo Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. IMPOSSIBILIDADE.

1. O dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. Precedentes.

2. Independentemente do número de pessoas concretamente atingidas pela lesão em certo período, o dano moral coletivo deve ser ignóbil e significativo, afetando de forma inescusável e intolerável os valores e interesses coletivos fundamentais.

3. O dano moral coletivo é essencialmente transindividual, de natureza coletiva típica, tendo como destinação os interesses difusos e coletivos, não se compatibilizando com a tutela de direitos individuais homogêneos.

4. A condenação em danos morais coletivos tem natureza eminentemente sancionatória, com parcela pecuniária arbitrada em prol de um fundo criado pelo art. 13 da LACP - fluid recovery - , ao passo que os danos morais individuais homogêneos, em que os valores destinam-se às vítimas, buscam uma condenação genérica, seguindo para posterior liquidação prevista nos arts. 97 a 100 do CDC.

5. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp n. 1.610.821/RJ, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 15/12/2020, DJe de 26/2/2021).

64 Sendo assim, o dano moral não pode ser solicitado porque se um indivíduo entende que tem direito ao dano moral, a matéria deve ser delegada para liquidação do julgado, conforme real e efetiva intervenção das supostas “vítimas”, sob pena de se desconsiderar os aspectos subjetivos.

65 Neste sentido, o MPMG também se manifestou pela inexistência de danos que extrapolem a esfera individual e que justifiquem a aplicação de dano moral no caso concreto:

“Com efeito, o dano moral coletivo não pode ser entendido como o somatório de danos individuais suportados por alguns passageiros, em razão da violação de um direito pessoal desses. **O dano moral coletivo deve derivar sempre da prática de um ato ilícito de tamanha gravidade que atinge direitos transindividuais, extrapolando a esfera individual e impactando valores fundamentais da coletividade, o que não se verifica no caso dos autos**” (p. 24, Id. **10334809240, g.n.**).

66 Reitera-se, deste modo, o pedido para não concessão de danos morais.

VIII. SUBSIDIARIAMENTE: NECESSIDADE DE PROVA DO DANO EM LIQUIDAÇÃO IMPRÓPRIA

67 Na remota hipótese de se entender que os pedidos de obrigação de fazer sugeridos pelo IDEC seriam procedentes, os pedidos de devolução de valores e condenação de pagamento por indenização só podem ser avaliados em liquidação imprópria.

68 Como verificado no Capítulo I, o IDEC, nesta Ação Civil Pública, pretende a tutela de direitos individuais homogêneos.

69 Segundo os preceitos dos arts. 95¹⁰ e 97¹¹ do CDC, a **existência de uma sentença coletiva relativa a direitos individuais homogêneos possui, por sua própria natureza, caráter genérico, razão pela qual se impõe a obrigatoriedade de uma fase de liquidação**. Nessa etapa, caberá aos indivíduos afetados ou ao seu representante, demonstrar as razões pelas quais são beneficiários do título coletivo. Este é o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. ALCANCE

¹⁰ “Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados”.

¹¹ “Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82”.



SUBJETIVO DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA. MULTA PREVISTA NO ART. 475-J, CPC. NÃO INCIDÊNCIA.

[...] 1.2. **A sentença genérica prolatada no âmbito da ação civil coletiva, por si, não confere ao vencido o atributo de devedor de "quantia certa ou já fixada em liquidação" (art. 475-J do CPC), porquanto, "em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica", apenas "fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados" (art. 95 do CDC).** A condenação, pois, não se reveste de liquidez necessária ao cumprimento espontâneo do comando sentencial, não sendo aplicável a reprimenda prevista no art. 475-J do CPC.¹²

[...] 1. A colenda Segunda Seção desta Corte, no julgamento do Recurso Especial Repetitivo 1.362.022/SP (Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, DJe de 24/5/2021), delimitando os legitimados ativos para a execução individual de sentença coletiva, estabeleceu a seguinte distinção entre: (1.1) a legitimidade ativa de associado para executar individualmente sentença prolatada em ação coletiva ordinária proposta por associação expressamente autorizada pelos associados (legitimação ordinária), agindo com base na representação prevista no art. 5º, XXI, da Constituição Federal; e (1.2) a legitimidade ativa de beneficiário consumidor para executar individualmente sentença prolatada em ação coletiva substitutiva proposta por associação, mediante legitimação constitucional extraordinária (p.ex., CF, art. 5º, LXX) **ou legitimação legal extraordinária, com arrimo, especialmente, nos arts. 81, 82 e 91 do Código de Defesa do Consumidor (ação civil pública substitutiva ou ação coletiva de consumo).**

[...] 1.2. No segundo caso, os efeitos da sentença de procedência da ação coletiva substitutiva não estarão circunscritos aos limites geográficos do órgão prolator da decisão, **mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, de maneira que beneficiarão os consumidores prejudicados e seus sucessores, legitimando-os à liquidação e à execução**, independentemente de serem filiados à associação promotora.

[...]

3. Nessa mesma toada, já se havia pronunciado esta Corte de Justiça, no julgamento de recurso especial representativo de controvérsia, no qual firmou entendimento de que **"a liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC)" [...]**¹³

¹² STJ, REsp n. 1.247.150/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, julgado em 19/10/2011, DJe de 12/12/2011.

¹³ STJ, EREsp n. 1.367.220/PR, relator Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 6/3/2024, DJe de 20/8/2024.





70 Ou seja, na remota hipótese de se considerar procedente algum dos pedidos do IDEC, a sentença deverá ser genérica permitindo que, em fase posterior, eventuais afetados apresentem seus pleitos e demonstrem as razões pelas quais são beneficiários do título coletivo.

IX. CONCLUSÃO E PEDIDOS

71 Por todo o exposto, a GOL pede, preliminarmente, o reconhecimento da:

- (i) coisa julgada neste caso, com extinção destes autos nos termos do art. 485, V, CPC;
- (ii) falta de interesse de agir do IDEC considerando a necessidade de deferência técnica à ANAC neste tema, com a consequente extinção da ação, nos termos do art. 485, inciso VI, do CPC;
- (iii) incompetência absoluta da Justiça Estadual diante do interesse da ANAC no feito;
- (iv) necessidade de substituição do polo passivo para que conste como parte a GOL Linhas Aéreas S.A.

72 No mérito, a GOL pede a improcedência total dos pedidos do IDEC nesta ação. Subsidiariamente, na remota hipótese de se entender que os pedidos de obrigação de fazer sugeridos pelo IDEC seriam procedentes, pede-se a declaração de que os pedidos de devolução de valores e condenação de pagamento por indenização só podem ser avaliados em liquidação imprópria.

São Paulo, 7 de abril de 2025

Julio Neves
OAB/SP 298.104

Monica Murayama
OAB/SP 356.221

Diogo Ciuffo Carneiro
OAB/SP 301.216

Ana Paula Piazza Aguilar
OAB/SP 425.085

Carolina Gomes Simões Stampone
OAB/SP 459.450





ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho

Processo nº: 0650894-13.2018.8.04.0001
Ação: Ação Civil Pública/PROC
Requerente:Ministério Público do Estado do Amazonas
Requerido:Gol Linhas Aéreas S.a

SENTENÇA

Vistos e etc.,

HOMOLOGO o pedido de desistência (fls. 553/562), e julgo **EXTINTO** o processo, nos termos do art. 485, VIII do CPC.

Baixem e arquivem o presente Caderno Processual Eletrônico, em razão da ausência de interesse recursal.

P.I.Cumpra-se.

Manaus, 2 de maio de 2024.

Simone Laurent Arruda da Silva
Juíza de Direito

Av. Valério Botelho de Andrade, S/N, Fórum Des. Euza M. N. Vasconcelos, 6º andar -
3ª UPJ, São Francisco - CEP 69079-265, Fone: 3303-5097, Manaus-AM - E-mail:
17civel@tj.am.gov.br

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 17ª VARA CÍVEL E DE ACIDENTES DE TRABALHO DA COMARCA DE MANAUS/AM

Ação Civil Pública nº 0650894-13.2018.8.04.0001

GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL") e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS ("MP"), vêm, por meio da presente petição, em conjunto, informar que celebraram um Termo de Acordo para por fim a presente demanda, motivo pelo qual concordam com a **extinção da presente Ação Civil Pública**, nos termos do art. 485, VIII, do Código de Processo Civil, conforme instrumento anexo (doc.01).

Termos a que,
Pede deferimento.

Manaus/AM, 11 de abril de 2024.

DocuSigned by:
Erika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Erika de Fátima Calegarin
Especialista Jurídica
GOL LINHAS AÉREAS S.A.

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Sheyla Andrade dos Santos
Promotora de Justiça
51ª PRODECON





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

Termo de Acordo nº 001.2024/51ª PRODECON

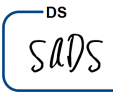
Manaus, 11 de abril de 2024.

Pelo presente instrumento, na forma do art. 5.º, § 6.º, da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo art. 113 da Lei no. 8.078, de 11 de setembro de 1990 de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por meio do Promotor de Justiça do Consumidor que o presente subscreve, doravante denominado **COMPROMITENTE**, no interesse de Ação Civil Pública n. 0650894- 13.2018.8.04.0001 e de outro lado **GOL LINHAS AÉREAS, S.A., Praça Senador Salgado Filho, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, CEP 20021-340, Rio de Janeiro**, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**.

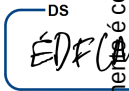
CONSIDERANDO – A proteção dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos dos consumidores, um dos pilares de sustentação da cidadania e, conseqüentemente, do Estado Democrático de Direito;

CONSIDERANDO – A propositura de Ação Civil Pública com intuito de reparação dano moral coletivo, em face da cobrança adicional de assentos nos voos da Compromissária;

CONSIDERANDO – As tratativas realizadas para celebração do referido acordo, de forma a pôr termo à Ação Civil Pública;



Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

RESOLVEM: Celebrar o presente Termo de Acordo, o qual segue com as cláusulas abaixo ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – GOL LINHAS AÉREAS, S.A, CNPJ 07.575.651/0001-59, com o objetivo de encerrar a presente demanda a COMPROMISSÁRIA, sem reconhecimento de responsabilidade ou culpa, se compromete a pagar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do presente Termo de Acordo, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sendo:

- a. R\$ 1.000,00 (hum mil reais) ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON, CNPJ 02.429.933/0001-24 (instituído pelo Decreto Estadual n.º 18.607/98 c/c Art. 13 da Lei n.º 7.347/85 (Banco Bradesco, Agência 3739, conta- corrente nº 0011512-6);
- b. R\$ 9.000,00 (nove mil reais) a uma das instituições elencadas ao final;
- c. Deverá enviar comprovante de pagamento ao e-mail 51promotoria.mao@mpam.mp.br, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a juntada do acordo nos autos da Ação Civil Pública;

Parágrafo Único. Na hipótese de descumprimento da Cláusula Primeira, o COMPROMISSÁRIA, inadimplente, fica obrigado ao pagamento/depósito de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) ao referido Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON, até o limite de 5 (cinco) dias, juntando aos autos o referido comprovante de pagamento.

CLÁUSULA SEGUNDA – O Ministério Público do Estado do Amazonas, através da 51ª Promotoria de Justiça Especializada na Defesa e Proteção do Consumidor, se compromete, após o cumprimento pela GOL LINHAS AÉREAS do determinado na Cláusula Primeira, alínea “c”, a requerer no prazo de 10 (dez) dias, com a anuência da COMPROMISSÁRIA, a extinção da Ação Civil Pública autuada sob o nº 0650894-13.2018.8.04.0001 em trâmite perante a 17ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho da Comarca de Manaus, Estado do Amazonas, na forma do art. 485, VIII, do Código de Processo Civil.

DS
SADS

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br

DS
EDFUA





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

O presente acordo tem vigência imediata após assinatura. Assim, após lido e achado conforme, vai o presente Acordo devidamente assinado pelo Requerente e Requerido.

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Sheyla Andrade dos Santos
Promotora de Justiça
51ª PRODECON
Em Substituição legal
COMPROMITENTE

DocuSigned by:
Érika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Erika de Fátima Calegarin
Especialista Jurídica
GOL LINHAS AÉREAS S/A
COMPROMISSÁRIA

Instituições indicadas pelo Ministério Público:

1. SAI o pequeno nazareno – Serviço de acolhimento para adolescentes (Rua Uiana, nº 215, Colônia Terra Nova, Manaus/AM, Cep 69015-240);
2. Casa Vhida – Associação de Apoio à Criança com HIV (Rua Pedro Álvares Cabral, 395 – Dom Pedro, Manaus – AM, Cep 69040-550);
3. GACC/AM – Grupo de Apoio à Criança com Câncer do Amazonas (Av. Domingos Jorge Velho, 14 – Dom Pedro, Manaus – AM, Cep 69042-470);
4. Lar Batista Janell Doyle – serviço de acolhimento para crianças e adolescentes (Rua Igarapé do Mauá, 1 – Mauazinho, Manaus – AM, Cep 69075-291);
5. Abrigo Moacyr Alves – serviço de acolhimento para crianças, adolescentes e adultos com deficiências físicas e neurológicas (Rua Professora Lea Alencar, 1014 - Alvorada, Manaus - AM, 69042-050);

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br





Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

51ª Promotoria de Justiça de Manaus

6. Casa do Idoso São Vicente de Paulo – serviço de acolhimento para idosos (Rua Jerônimo Ribeiro, 14 - São Raimundo, Manaus/AM, Cep 69027-100);
7. Casa do Oleiro Manaus – Ong para ressocialização de dependentes químicos (Rua Cravo do Norte, nº 676 - Puraquequara, Manaus/AM, Cep 69009-050);
8. SAI Monte Salém serviço de acolhimento para crianças e adolescentes (Rua do Bosque, 38, Estrada da Vivenda Verde, Tarumã, Manaus – Amazonas);
9. Lar das Marias – acolhimento a mulheres em tratamento de câncer do interior do AM e de outros estados (Av. Dom Pedro I, 984 - Dom Pedro, Manaus - AM, Cep 69040-200); e
10. Abrigo NACER – serviço de acolhimento a crianças e adolescentes - (Rua 35, 2B - Conjunto Castelo Branco - Parque Dez de Novembro, Manaus - AM, 69055-530).

DS
SADS

Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus-AM - CEP 69037-473 Telefone: (92) 3655-0714,
Email: 51promotoria.mao@mpam.mp.br

DS
EDFCA



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 605B157A20C14A42BAF0641330FE0144

Status: Concluído

Assunto: Complete com a DocuSign: PETIÇÃO CONJUNTA - GOL x MPAM - extinção ACP nº 0650894-13.2018.8.04.0...

Envelope fonte:

Documentar páginas: 5

Assinaturas: 4

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 6

Larissa Alves

Assinatura guiada: Ativado

laralves@voegol.com.br

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Endereço IP: 157.167.132.180

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Larissa Alves

Local: DocuSign

15/04/2024 10:24:13

laralves@voegol.com.br

Eventos do signatário

Érika de Fátima Calegarin Martins
efcmartins@voegol.com.br
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:
Érika de Fátima Calegarin Martins
CDBD8EB7CF724D3...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 157.167.132.180

Registro de hora e data

Enviado: 15/04/2024 11:21:05
Visualizado: 15/04/2024 11:28:03
Assinado: 15/04/2024 11:28:30

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 15/04/2024 11:28:03
ID: 105fc28a-bc04-4b69-a26d-cd16f2ba486a

Sheyla Andrade dos Santos
51promotoria.mao@mpam.mp.br
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:
Sheyla Andrade dos Santos
7609C72626C0475...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.48.98.145

Enviado: 15/04/2024 10:30:09
Reenviado: 16/04/2024 13:43:20
Visualizado: 17/04/2024 06:54:35
Assinado: 18/04/2024 06:15:45

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 15/04/2024 10:34:45
ID: c1dcc299-1632-4ae6-b62a-45868c851d96

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	15/04/2024 10:30:09
Envelope atualizado	Segurança verificada	15/04/2024 11:21:04
Entrega certificada	Segurança verificada	17/04/2024 06:54:35



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO e AMAZONAS TRIBUNAL DE JUSTICA, protocolado em 18/04/2024 às 15:22 , sob o número PWEB24602941630 Para conferir o original, acesse o site https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código bVmnNtN9c.

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	18/04/2024 06:15:45
Concluído	Segurança verificada	18/04/2024 06:15:45

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico



Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO e AMAZONAS TRIBUNAL DE JUSTICA, protocolado em 18/04/2024 às 15:22 , sob o número PWEB24602941630 Para conferir o original, acesse o site <https://consultasaj.tjam.jus.br/pastadigital/sgr/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0650894-13.2018.8.04.0001 e código bVmnNtN9c.

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Larissa Alves (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically



Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Larissa Alves:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: laralves@voegol.com.br

To advise Larissa Alves of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Larissa Alves

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Larissa Alves

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:



- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to laralves@voegol.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Larissa Alves as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Larissa Alves during the course of your relationship with Larissa Alves.

**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Ação Civil Pública n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”), já qualificada nos autos desta Ação Civil Pública, movida pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** (“IDC”), vem, por seus procuradores, em atenção à decisão de Id. 10410870896, se manifestar sobre os documentos apresentados pelo IDC após a sua contestação e apresentar **ALEGAÇÕES FINAIS** com base nas razões a seguir expostas.

I. O OBJETO DA AÇÃO

1. O IDC ajuizou esta Ação Civil Pública para requerer que as companhias aéreas LATAM, GOL e AZUL cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, possibilitem gratuitamente a acomodação nas primeiras fileiras da aeronave ao passageiro com necessidades especiais (“PNAE”), bem como que a LATAM cesse o serviço de “Embarque Premium LATAM”. Ainda, há o absurdo e descompassado pedido de condenação de danos morais coletivos na cifra de R\$10 milhões para cada companhia aérea e que fosse reconhecida 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.

2. Pugnou também que, havendo o trânsito em julgado de sentença de procedência, 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.

São Paulo | SP Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre D, 8º andar, Complexo JK | CEP 04543-011 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar | Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Cj. 02, Casa 01 | Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com

3. Por fim, além de formular esses pedidos absurdos, pleiteou que fosse invertido o ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, para 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”.

4. Esses foram os limites da lide estabelecidos pelo IDC.

5. Contudo, a conduta do IDC ao longo do processo é pautada por, reiteradamente, tentar ampliar indevidamente a causa de pedir e os pedidos formulados na petição inicial. Por exemplo, em nenhum momento da inicial há discussão sobre as formas pelas quais as companhias aéreas asseguram o direito à informação quanto aos serviços prestados – ainda que não haja nenhuma irregularidade da LATAM a respeito do dever de informações. Apesar disso, o IDC passou a incluir, em manifestações posteriores, alegações relacionadas ao direito à informação, bem como a temas alheios à controvérsia delimitada, como precificação de passagens aéreas, especialmente destacando valores praticados por empresas *low costs*, regras de bagagem, cancelamento de voos, entre outros.

6. Tal conduta não pode ser admitida, sob pena de violação a princípios fundamentais do processo, como o contraditório, a ampla defesa e a delimitação objetiva da lide. A sentença deve se manter estritamente vinculada à causa de pedir e aos pedidos inicialmente formulados pelo IDC, os quais se restringem a: (i) suposta ilegalidade da cobrança pelo serviço de marcação antecipada de assento e embarque premium; (ii) alocação de PNAEs nas primeiras fileiras da aeronave; (iii) embarque prioritário de PNAEs; (iv) condenação por danos morais e restituição dos consumidores somente em relação a esses serviços delimitados.

7. Pois bem, feito esse esclarecimento inicial sobre os limites da lide, passa-se a apresentar a impugnação aos documentos apresentados pelo IDC e as alegações finais da LATAM, as quais reiterarão a necessidade de decretar a improcedência da demanda.

II. CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS DOCUMENTOS JUNTADOS PELO IDC

II.1. A RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES INDIVIDUAIS TRAZIDAS PELO IDC E A FALTA DE HOMOGENEIDADE DOS INTERESSES POSTOS EM DISCUSSÃO.

8. O IDC junta às suas manifestações recortes de reclamações realizadas na plataforma *Consumidor.gov*. No entanto, as reclamações tratam de situações diversas e não demonstram a existência de interesses coletivos (em sentido amplo) que integrem a causa de pedir da Ação



Civil Pública proposta, o que seria indispensável para o acionamento do Poder Judiciário por meio de ação coletiva.

9. Inicialmente, por se tratar da plataforma oficial do governo, é importante ressaltar que todas as reclamações na plataforma *Consumidor.gov* são individualmente analisadas pela LATAM e devidamente endereçadas de acordo com a legislação consumerista e com as melhores práticas da companhia de atendimento ao consumidor. Destaca-se, nesse sentido, que, nos últimos 6 meses, a LATAM respondeu **100%** das reclamações na plataforma, no prazo médio de **3,7 dias**, alcançando o índice de solução de **83,6%**, conforme dados da plataforma¹. Apenas por esses números já é possível descartar integralmente o recorte imparcial realizado pelo IDC, que seleciona casos aleatórios das companhias aéreas como se verdade universal de um suposto descumprimento legal os fossem.

10. Também cumpre mencionar que, ao realizar a análise de cada caso que se apresenta na plataforma, a LATAM, em algumas oportunidades, mesmo que verifique que não assiste razão o reclamante, ainda assim realiza algum tipo de acordo. Ou seja, ainda que não haja, na prática, nenhum descumprimento de dever legal imputável à LATAM, como a companhia preza pelo atendimento de qualidade e satisfatório aos seus clientes, por mera liberalidade, celebra algum tipo de acordo com os consumidores, fidelizando seus clientes e resolvendo de maneira célere e satisfatória eventual reclamação.

11. É o caso, por exemplo, da reclamação da Sra. Taynara, realizada em 11/05/2023 e juntada à especificação de provas do IDC (Id. 10116671570, pg. 4). A Sra. Taynara reclamou que o seu pai necessitava de um **assento próximo ao banheiro da aeronave**, em razão da sua condição de idoso e deficiente físico.

12. A LATAM, ao analisar a reclamação, constatou que a Sra. Taynara não havia solicitado nenhum tipo de serviço de assistência na reserva das suas passagens, de modo que a LATAM não teria condições de prever a necessidade de alocação em assentos direcionados a PNAEs, ou em assentos que mais se adequasse à necessidade do pai da consumidora (o que, ao contrário do que o IDC intenta fazer crer, nem sempre são os assentos das primeiras fileira).

13. Ainda assim, por mera liberalidade, a LATAM realizou acordo com a consumidora, em que foi concedido um crédito em passagens na conta LATAM *Wallet* da consumidora e de seu pai:

¹ <https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20140710000013433/perfil>



Account Summary

Show 10 entries

Date	Transaction	Ticket Number	Guest Name	Service Credit Code	Service Credit Long Name	Service Credit Expiry Date	Amount
18 May, 2023	Administrative Entry	0000000000000		CMPS	Compensation Customer service only Srvc	17 May, 2024	500.00
Your Travel Bank Balance is:							500.00

Showing 1 to 1 of 1 entries

14. Outro exemplo é o caso da Sra. Tarcila, cuja reclamação foi formulada em 26/04/2023 e acostada à especificação de provas do IDC (Id. 10116671570, pg. 5). A Sra. Tarcila reclama que o seu voo sofreu atraso, o que a fez perder a sua conexão no aeroporto de Guarulhos/SP. Ainda teria enfrentado dificuldades de **locomção no aeroporto** com a cadeira de rodas de seu marido (o que, inclusive, não tem relação com o objeto da Ação Civil Pública proposta pelo IDC, já que a LATAM não tem ingerência sobre questões de infraestrutura aeroportuária).
15. Mesmo assim, a LATAM realizou acordo com a Sra. Tarcila, em que a consumidora aceitou, como cortesia, um crédito em passagens para cada passageiro da sua reserva:

Leandro DE LIMA MIRANDA

02 Mai 17:07

Olá Tarcila, tudo bem?

Meu nome é Leandro, trabalho no serviço Fale Com a Gente da Latam Airlines e recebi sua mensagem enviada por meio do site Consumidor.Gov a respeito do ocorrido em sua viagem a João Pessoa.

Inicialmente peço desculpas em nome da LATAM por qualquer transtorno causado.

Como forma de minimizar o ocorrido coloco a disposição de cada passageiro um crédito no valor de R\$ 700,00 para cada um que será adicionado à LATAM Wallet e poderá ser utilizado em uma nova compra para uma nova experiência com a LATAM válido por 12 meses.

Fico no seu aguardo.

Atenciosamente

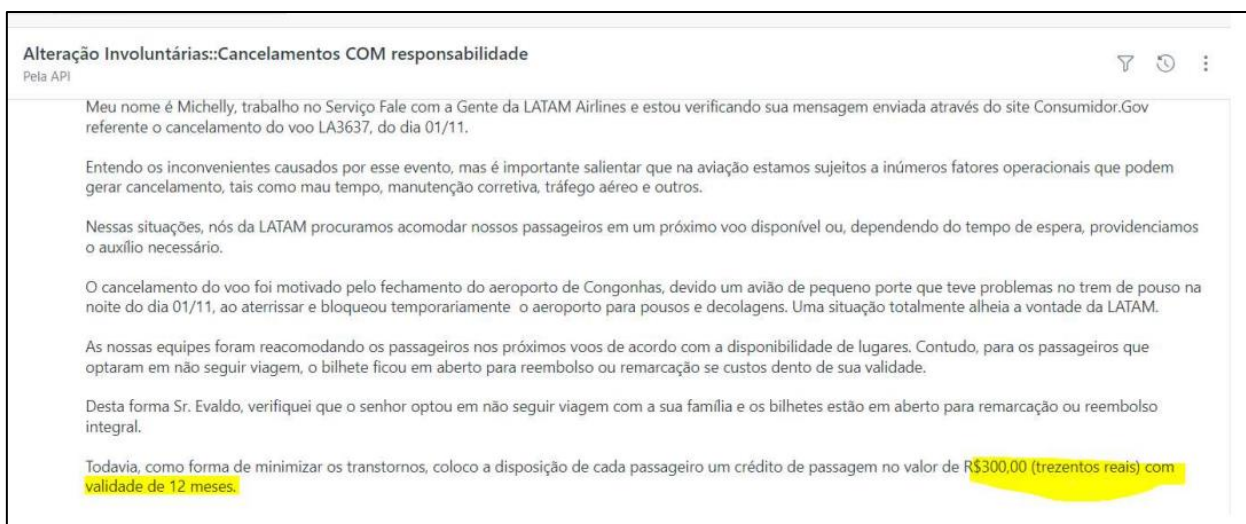
Leandro Miranda
Atendimento ao Cliente
LATAM Airlines

Pular para a mensagem mais recente

16. Ainda, no caso do Sr. Evaldo, cuja reclamação foi formulada em 10/11/2023 e juntada na especificação de provas do IDC (Id. 10116671570, pg. 5), a questão de fundo também dizia respeito ao atraso de um voo. O consumidor reclama que a fila de prioridade **no balcão de atendimentos** da LATAM, no aeroporto de Vitória/ES, não estava sendo observada até a insistência de sua esposa (o que também não encontra relação com os pedidos do IDC nesta ação).
17. Nesse caso, a LATAM explicou que o cancelamento do voo do consumidor foi motivado pelo acidente com o avião de pequeno porte no aeroporto de Congonhas, no dia 01/11/2023, que bloqueou uma das pistas do aeroporto. Mesmo que a situação seja



totalmente alheia à LATAM, a companhia ofertou ao consumidor um crédito em passagens para cada passageiro da sua reserva:



18. Os casos acima demonstram o cuidado da LATAM em garantir aos seus passageiros uma boa experiência com a companhia, mesmo nos casos em que não há responsabilidade atribuível à LATAM quanto aos fatos narrados nas reclamações. Para além de serem apresentadas reclamações aleatórias e mínimas dentro do universo de passageiros transportados pela LATAM, demonstra-se que as reclamações no *Consumidor.gov* não justificam o ajuizamento desta Ação Civil Pública, simplesmente porque constituem **situações particulares e individuais**, que são devidamente analisadas pela LATAM e não comportam o julgamento uniforme característico das ações coletivas.

19. Não restou caracterizado o interesse coletivo na propositura da demanda. Foi exatamente isso que destacou o Ministério Público de Minas Gerais (“MPMG”), em seu parecer pela **improcedência** da presente ação (Id. 10334809240):

As reclamações individuais de passageiros relatadas na inicial, bem como eventuais falhas ocorridas no atendimento ao PNAE no transporte aéreo, **diante das circunstâncias que envolvem cada caso concreto e das necessidades diferenciadas de alguns passageiros, não são suficientes para demonstrar a existência de violação reiterada, injustificada, grave e intolerável a direitos da coletividade**, apta a configurar dano moral coletivo indenizável, como pretendido pelo requerente.

20. Com efeito, nesta Ação Civil Pública, além de não haver um número relevante de reclamações sobre a causa de pedir proposta – principalmente quando se tem em mente que os fatos contra os quais o IDC se insurge **estão postos desde 2018** e, nesse meio tempo, **milhares de passageiros** foram transportados –, não há como se considerar que os interesses em discussão são de natureza coletiva.

21. Nos termos do artigo 81 do CDC², interesses difusos e coletivos em sentido estrito, são transindividuais e de natureza indivisível. Isso significa que o interesse deve transcender a esfera de interesse de indivíduos isoladamente considerados, e ser compartilhado, de forma **uniforme e indistinta**, por uma coletividade. Nas palavras de TERESA ARRUDA ALVIM WAMBIER:³

Se o julgamento do pedido veiculado em ação civil pública requer o **exame particularizado da situação de uma pessoa ou um conjunto determinado de pessoas, não se estará diante de direito difuso.**

O que se deve verificar, de acordo com o que estabelece o art. 81, parágrafo único, da Lei 8.078/1990, é se o direito em questão é ou não suscetível de fracionamento. Em caso negativo, se estará diante de direito difuso ou coletivo; em caso positivo, se estará diante de direito individual, que poderá ou não ser caracterizado homogeneamente.

22. Esta Ação Civil Pública foi ajuizada visando, em síntese, a defesa coletiva dos (i.) interesses de consumidores que contratam o serviço de marcação de assentos e; (ii.) interesses de PNAEs, de serem acomodados nas primeiras fileiras da aeronave.

23. A escolha antecipada do assento na aeronave dependerá do tipo de tarifa que cada consumidor optou, ao adquirir a sua passagem, sendo que a possibilidade de existir diferentes perfis tarifários é garantia por lei e referendada pela ANAC, SENACON e MPMG, no parecer destes autos. Dependendo da vontade de cada consumidor, para cada viagem, o serviço pode ou não ser adquirido em separado.

24. No caso de PNAEs, as necessidades de cada indivíduo nas dependências da aeronave dependerão de inúmeros fatores, como o tempo de voo, a localização dos banheiros em cada aeronave, e, por óbvio, as **condições pessoais de cada indivíduo**. Por exemplo, mesmo que todos sejam considerados PNAEs, uma pessoa acompanhada por criança de colo terá diferentes necessidades de uma pessoa idosa, que terá diferentes necessidades de uma pessoa com Transtorno do Espectro Autista, etc.

25. O IDC alega que “*o pleito autoral é justamente para beneficiar todos os cidadãos*” (Id. 10094054419, pg. 13). Ocorre que isso não é suficiente para justificar uma ação judicial coletiva com pedido de indenização em valor milionário. Por óbvio, o ajuizamento de uma

² Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

³ WAMBIER, Teresa Arruda A. *Ilegitimidade do Ministério Público para Defesa de Direitos Individuais não Homôgeneos*. Revista dos Tribunais Online, vol. 2, Out. 2012, p. 701 - 729.

Ação Civil Pública para obrigar as companhias aéreas a alocarem PNAEs na primeira classe das aeronaves também beneficiaria os indivíduos que se enquadram nessa classificação. Mas qual seria o fundamento jurídico desse pedido? Qual exatamente o dano que o não acolhimento desse pedido acarretaria? Como esse dano poderia ser verificado sem que sejam analisadas as particularidades de cada indivíduo?

26. O que fica claro é que as situações que, segundo o IDC, justificaram o ajuizamento desta Ação Civil Pública, **implicam a análise de condições altamente variáveis**, o que não caracteriza a homogeneidade necessária ao ajuizamento de Ação Civil Pública, nos termos atestados pelo MPMG em seu parecer pela improcedência da ação.

27. Com isso, as provas acostadas pelo IDC não são capazes de garantir a coletividade da demanda. Verifica-se que falta a esta Ação Civil Pública o caráter transindividual referente aos direitos metaindividuais, supraindividuais e pertencentes a uma coletividade: cada necessidade específica ou eventual intercorrência envolvendo passageiros com necessidades de assistência especial é melhor tutelada individualmente, de modo que sejam consideradas as particularidades de cada passageiro e as suas efetivas necessidades.

28. Ainda, no que tange à marcação de assento, as provas dos autos não são capazes de atestar qual seria o dano aos quais os usuários de transporte aéreo estão submetidos, porque, independentemente da aquisição de assentos previamente, fato é que será designado um assento ao passageiro e o contrato de transporte será executado.

II.2. IMPUGNAÇÃO DOS RELATÓRIOS DO CONSUMIDOR.GOV

29. Junto à sua especificação de provas, o IDC apresentou relatórios com **todas** as reclamações apresentadas no site *consumidor.gov* nos meses de julho, agosto e setembro de 2023, dirigidas às três companhias aéreas rés (Id. 10116690505, 10116690505, 10116663731). Não há nenhuma distinção sobre o objeto das reclamações, sobre a procedência das demandas, sobre a resolução dada por cada uma das companhias aéreas.

30. Somente pela simplória descrição das temáticas envolvidas nas reclamações, é possível concluir que a tentativa do IDC de comprovar o caráter coletivo da demanda serve, em realidade, para demonstrar a **inexpressividade de reclamações envolvendo o objeto desta Ação Civil Pública**. Explica-se.

31. Nas quase 500 páginas contantes nos relatórios, há **apenas 5** reclamações com a classificação “falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência”. Dessas cinco reclamações, formuladas em diferentes Estados brasileiros, 2 envolvem a LATAM e 3 envolvem a Azul:

SP	entre 21 a 30 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
PA	entre 31 a 40 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
SP	mais de 70 anos	Azul Linhas Aéreas	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
RJ	entre 31 a 40 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência
CE	entre 21 a 30 anos	Latam Airlines (Tam)	Transporte Aéreo	Aéreo	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência

32. Ainda sobre a temática de assentos, não é possível depreender do relatório quais e quantas reclamações seriam relacionadas à alocação dos PNAEs dentro das aeronaves, o que já faz cair por terra a utilidade desse relatório como meio de prova de qualquer inadequação dos serviços prestados pelas companhias aéreas.

33. Tratando dos números sobre falta de acessibilidade, tem-se que esse número, ínfimo por si só, torna-se ainda mais inexpressivo quando comparado ao número de passageiros transportados no mesmo período. Segundo dados da ANAC⁴, as companhias aéreas transportaram **8.439.787** passageiros no mês de julho de 2023; **8.228.149** passageiros no mês de agosto e mais **7.582.191** no mês de setembro de 2023.

35. Assim, tem-se que os relatórios acostados pelo IDC servem para demonstrar que os supostos problemas relacionados à causa de pedir desta ação **não ocorrem em larga escala e nem sequer em mínima escala**. Não é possível que 5 reclamações, formuladas contra distintas companhias aéreas, sem que se saibam o conteúdo dessas reclamações, sejam suficientes para fundamentar a propositura de uma Ação Civil Pública de âmbito nacional, que questiona práticas adotadas pelas companhias aéreas **há mais de 7 anos**. Da mesma forma, não é possível que as 3 reclamações específicas contra a LATAM tenham o mesmo objetivo. O número de reclamações, como se percebe, é **ínfimo frente ao volume de passageiros transportados** – e, portanto, demonstram justamente o contrário do que alega o IDC: a ausência de danos em razão das condutas objeto desta Ação Civil Pública.

36. De qualquer forma, mesmo se as reclamações constantes nos relatórios envolvessem o objeto da ação, não se pode aceitar como prova que o IDC simplesmente apresente, por amostragem, um total de reclamações registradas perante o *consumidor.gov*, sem que sejam analisadas as especificidades de cada caso.

37. A forma **absolutamente genérica** como os dados foram apresentados impossibilita que se saibam informações mínimas a respeito das reclamações, o que inviabiliza, por completo, o exercício do direito à defesa por parte da LATAM. Ora, as únicas informações que constam nos relatórios juntados são: o Estado Federativo, a faixa etária do consumidor,

4

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGRjNjdhOWUtYTJhNyooOGM2LTkzYWQzTlMzU3NmJlZTFliiwidCI6ImI1NzQ4ZjZlLWIoYTQ0NGIyYi1hYjJhLWVWmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>

a companhia aérea envolvida e o tema da reclamação, dos quais há uma generalidade de informações. Somente com essas informações, não é possível verificar o que, de fato, ocorreu e nem se pode verificar se as reclamações são baseadas em questões juridicamente adequadas.

38. Isso é relevante porque é preciso que se faça uma análise crítica do conteúdo das reclamações, especialmente para que se verifique **(i.)** se o consumidor possui, de fato, direito àquilo que reclama; **(ii.)** se houve ou não resolução dos problemas relatados por parte da LATAM; e **(iii.)** se as reclamações possuem o mesmo objeto da questão tratada nesta ação.

34. Ao deixar de fazer essa análise, estaria, na realidade, punindo empresas sem nenhuma análise individual, temática e pormenorizada da existência ou não de um efetivo cometimento de ato ilícito por parte das companhias aéreas. Isso faz com que a defesa das empresas fique absolutamente impossibilitada – já que não conhecem os números e a casuística, impedindo-lhes o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

35. O Colendo Superior Tribunal de Justiça (“STJ”) já entendeu que a reunião de diversas reclamações em um bloco viola a ampla defesa e o contraditório, em razão da ausência de análise individualizada e das particularidades de cada caso:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. INCIDÊNCIA. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS ABORDADOS DE FORMA DIRETA. PRINCÍPIOS DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. (...) 2. A ofensa constitucional verificada no acórdão recorrido não foi meramente reflexa, considerando que o órgão julgador deu provimento à apelação ao fundamento de que **a apuração, em uma só autuação, de várias infrações, prejudicou o direito de defesa da apelante, caracterizando infração aos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório**. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ, AgInt no REsp 1685329 PR, Relator: Ministro OG FERNANDES, 2ª Turma, Dje: 26/08/2020)

RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PROCESSO ADMINISTRATIVO. NULIDADE ARGÜIDA DIANTE DA INOBSERVÂNCIA DO DEVIDO PROCESSO LEGAL E DA AMPLA DEFESA. RECONHECIMENTO. RECURSO ORDINÁRIO PROVIDO. 1. **“É nulo o processo administrativo que analisa várias reclamações formuladas por usuários distintos sujeitos à política de tarifação diferenciada, sem que a Administração verifique as peculiaridades de cada caso e as características de cada fatura de telefonia, pois, prejudica a defesa, violando os princípios do devido processo legal e a ampla defesa”** (RMS 18.056/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJe 19.05.09). 2. Recurso ordinário provido. (STJ, RMS: 22435 RS, Relator: Ministro CASTRO MEIRA, Dje: 05/02/2010)

36. Assim, é incabível a pretensão do IDC, de que os relatórios por ele acostados sejam considerados como prova da “*extensão do dano causado pela conduta das empresas requeridas*” (Id. 10116671570, pg. 2), na simples medida em que a LATAM se encontra

impossibilitada de demonstrar se as reclamações são legítimas à luz do CDC, se possuem relação com o caso em tela, ou se a companhia atendeu à solicitação do consumidor.

37. Diante disso, a LATAM impugna os relatórios acostados pelo IDC nos Ids. 10116690505, 10116689308 e 10116663731, em razão da afronta ao contraditório e ampla defesa previstos no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal.

III. RAZÕES PARA A IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS

38. Feita a impugnação aos documentos apresentados pelo IDC, passa-se às alegações finais, considerando os fundamentos jurídicos apresentados pelas partes, as provas e os pareceres das autoridades sobre os temas em discussão.

III.1. REGIME DA LIBERDADE TARIFÁRIA. POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DE SERVIÇOS ADICIONAIS.

39. Vige no setor aéreo o Regime de Liberdade Tarifária (artigo 49, Lei n.º 11.182/2005⁵), por meio da qual as companhias aéreas podem determinar suas próprias tarifas, conforme suas estratégias empresariais. A vigência desse Regime se deu após amplo processo de liberalização do setor aéreo, que passou desde um sistema de completa fixação de preços pelo Governo Federal, para um sistema de bandas tarifárias (preços mínimo e máximo das tarifas estabelecidas pelo Governo Federal), até a consagração legal da Liberdade Tarifária.

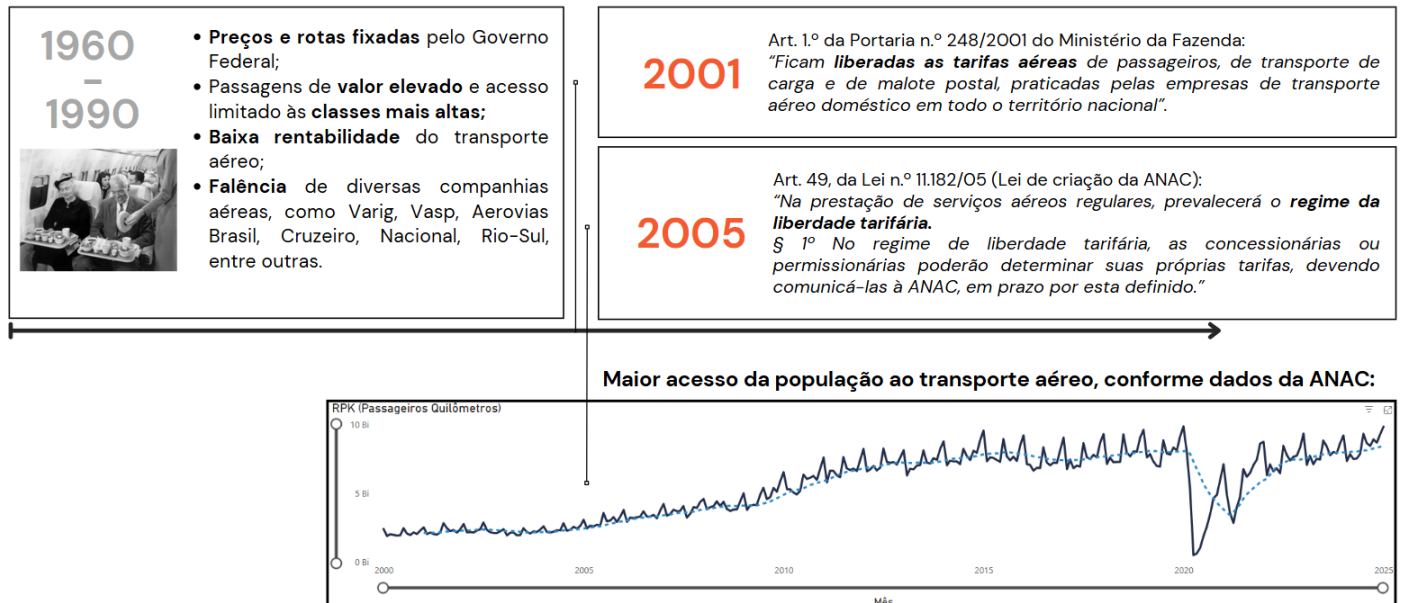
40. A Liberdade Tarifária revolucionou o mercado da aviação brasileiro. A partir de sua implementação, as companhias aéreas em operação no país puderam fixar os preços de modo a estimular viagens aéreas nos períodos de chamada “baixa temporada”, a preços subsidiados por aqueles praticados no período de “alta temporada”. Com esse modelo, o mercado de Aviação Civil sofreu **grande abertura**, tornando-se acessível a todas as classes sociais⁶:

⁵ Art. 49. Na prestação de serviços aéreos, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

§ 1º A autoridade de aviação civil poderá exigir dos prestadores de serviços aéreos que lhe comuniquem os preços praticados, conforme regulamentação específica.

⁶ Dados já apresentados na contestação da LATAM (Id. 9917716105) e disponíveis em:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaGRjNjdOWUtYTYjNjY0OOGM2LTkzYWQzZTlmZjU3NmJlZTFliw%idCI6ImI1NzQ4ZjZlLWIoYTQ0tNGIyY1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>

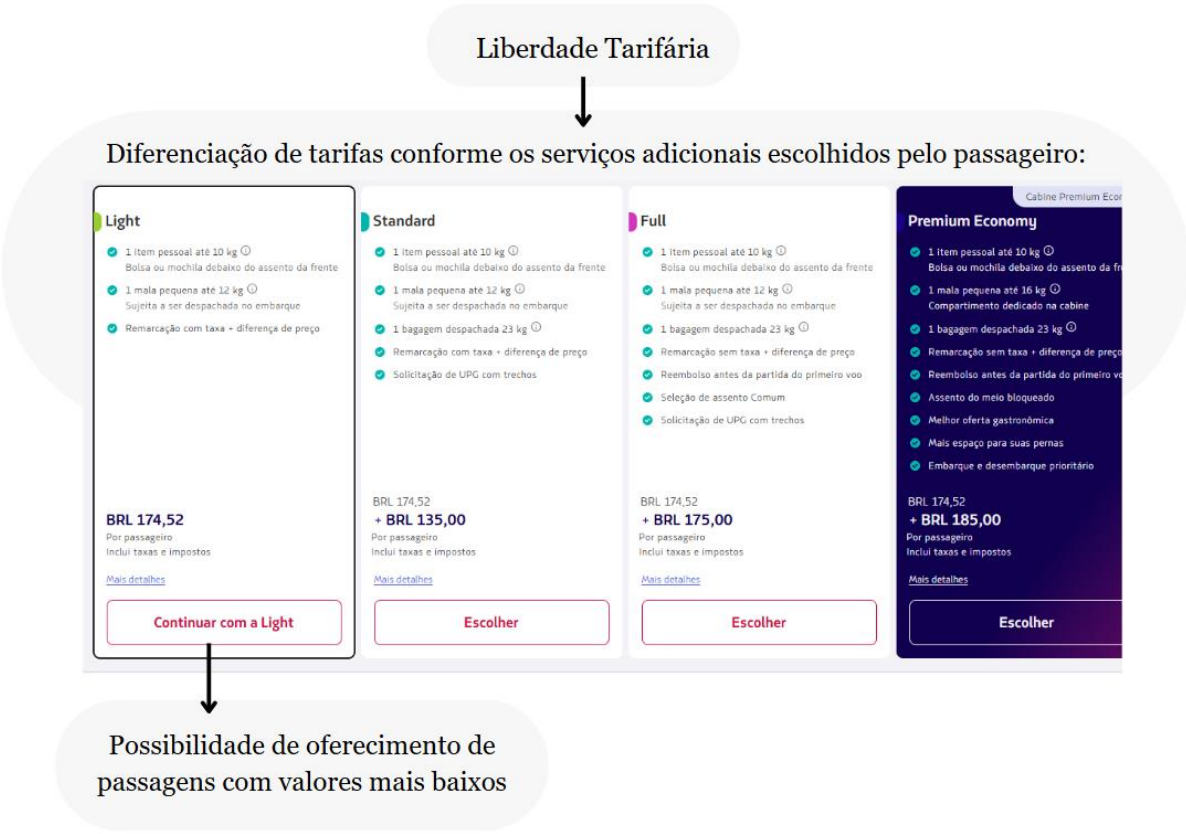


41. Esse modelo permite **variação do preço da tarifa** a partir de diferentes fatores (origem e destino, horário de voo, antecedência de compra, entre outros), bem como permite que se ofereça **diferentes perfis tarifários**, cada qual com seu próprio conjunto de benefícios (como possibilidade de marcação antecipada de assento, bagagem despachada ou não, maior ou menor taxa de remarcação/cancelamento, etc.).

42. A oferta de passagens aéreas passou, assim, a ser **adaptável à necessidade real de cada consumidor**, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem⁷:

⁷ Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor. (...) §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.





43. Independentemente da tarifa selecionada pelo consumidor – como bem reconhecido pelo MPMG em seu parecer –, **o contrato de transporte aéreo será cumprido**, com o transporte de pessoas, mediante retribuição, de um local para outro, em um assento. Esses são os serviços indissociáveis – entendidos como aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo. Quer-se dizer, a marcação de assentos ocorrerá seja por escolha do consumidor, seja por seleção automática pela LATAM. Não havendo, portanto, a criação de barreiras de acesso ao transporte aéreo como intenta inferir o IDC.

44. Por outro lado, os serviços inclusos nos perfis tarifários ou que podem ser incluídos ativamente pelos consumidores – bagagem despachada, Seleção Antecipada de Assentos, Assentos LATAM+, embarque premium – são serviços adicionais, que por isso mesmo podem ser ofertados pelo transportador e cobrados à parte, conforme art. 4º, §2º da Resolução 400/2016 da ANAC.

45. Como entendeu o Juízo da 7ª Vara Federal do Rio de Janeiro, em Sentença recentemente proferida na Ação Civil Pública nº 5032859-72.2024.4.02.5101, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o



fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país:

A intervenção no Regime de Liberdade Tarifária implicaria em uma redução das vantagens ofertadas aos consumidores

(...) a Resolução ANAC nº 400 deixa em aberto a possibilidade de as companhias aéreas, em consonância com o **princípio da liberdade tarifária**, oferecerem **tarifas ou contrapartidas mais vantajosas aos passageiros**, por meio de **bilhetes promocionais**, às quais o consumidor poderá livremente aderir, o que exigirá, por outro lado, para restauração do equilíbrio contratual e em atendimento às peculiaridades do contrato de transporte aéreo, a imposição de sanções contratuais mais onerosas ao consumidor que eventualmente não embarcar ou remarcar a passagem, o que não implica, a priori, nenhuma vantagem excessiva diante do consumidor.

(...) Como exposto, prevalece na venda de passagens aéreas no Brasil o **regime da liberdade tarifária (artigo 49 da Lei nº 11.182/2005)**, principal **pilar da promoção da concorrência** no transporte aéreo. A tentativa de regulação desse mercado pelo Poder Judiciário implicaria em uma série de **consequências no custo de operação das empresas aéreas**, o que representaria, em última análise, uma **redução das vantagens ofertadas atualmente aos consumidores**.⁸

46. No mesmo sentido, o MPMG em seu parecer pela **improcedência** da presente ação (Id. 10334809240), destacou a Nota Técnica da ANAC juntada no Id. 9917763956, em que a agência destaca que o modelo reflete a evolução no setor:

“inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos”

54. A adoção do modelo de liberdade de rotas e de liberdade tarifária, com a livre definição de preços e dos produtos ofertados, é **consequência da evolução do setor** e não se trata de nenhuma espécie de aventura ou teste. Pelo contrário, é um **modelo consolidado, adotado em todo o mundo**, dos países em desenvolvimento aos desenvolvidos. Esse modelo tem permitido um aumento na quantidade de produtos ofertados e a **inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos** até sua desregulamentação.

55. **A cobrança à parte por serviços não essenciais ao transporte aéreo é mais uma das ferramentas que permitem a diferenciação de produtos.** Além dos benefícios decorrentes dessa diferenciação em termos de preços, serve também para **fomentar a concorrência** em termos de qualidade do serviço e trazer maior eficiência alocativa. Eventuais problemas decorrentes dessa diferenciação devem ser estudados e tratados pontualmente a fim de se preservar os benefícios decorrentes de sua implementação.

47. Portanto, impossibilitar o oferecimento de serviços adicionais à prestação principal, como pretende o IDC, teria o efeito contrário do pretendido, ocorrendo um verdadeiro retrocesso social. Por isso, os pedidos devem ser julgados improcedentes.

III.2. LEI DA LIBERDADE ECONÔMICA.

48. O Regime de Liberdade Tarifária, previsto na Lei nº 11.182/05, está em harmonia com a Lei de Liberdade Econômica (Lei nº 13.874/2019) fruto do artigo 170 da Constituição

⁸ Sentença proferida em 13/03/2025, pelo Juízo da 7ª Vara Federal do Rio de Janeiro, âmbito da Ação Civil Pública 5032859-72.2024.4.02.5101. Disponível em:

https://eproc.jfrj.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=processo_consulta_publica

Federal, garantindo a diversificação de ofertas e o equilíbrio entre custos acessíveis e a manutenção de um setor econômico de extrema importância.

49. A existência do Regime de Liberdade Tarifária não tem apenas o condão de fomentar a atividade das companhias aéreas, mas também permitir o maior acesso de consumidores a esse modal de transporte, o que está em consonância com os princípios da ordem econômica previstos no artigo 170, da Constituição Federal. A diversificação de ofertas estaria engessada caso não se adotasse o Regime de Liberdade Tarifária e, assim, não seria possível o fornecimento de um serviço igualitário a diferentes perfis de consumidores, sendo esse ponto central para a demanda e para toda a funcionalidade do setor aéreo.

50. Intervenções judiciais nessa liberdade devem ser baseadas em provas concretas de lesividade e não apenas suposições de uma única instituição que tenta impor sua interpretação dos fatos a partir de uma ação judicial, sob pena de violação da segurança jurídica, da legalidade (artigo 5.º, inciso II, CF), do princípio da isonomia (artigo 5.º, *caput*, CF) e da livre-concorrência (artigo 170, inciso IV, CF).

III.3. LEGALIDADE DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E OPCIONAIS.

LEGALIDADE DO SERVIÇO DE MARCAÇÃO DE ASSENTOS

51. **AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO ARTIGO 39, INCISOS V E X DO CDC.** O serviço de seleção prévia de assentos oferecido pela LATAM é um serviço adicional, que permite que os passageiros escolham um assento específico antes do check-in. Este serviço é opcional e contratado ativamente pelo passageiro durante a compra da passagem aérea, se enquadrando no conceito de “*opt-in*” previsto no art. 4º, §2º da Resolução nº 400/16 da ANAC.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 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.

52. Ou seja, tratando do óbvio, sempre haverá um assento reservado ao passageiro. Por se tratar de uma possibilidade de o consumidor selecionar seu assento antes do check-in, configura-se como um serviço adicional ao contrato de transporte aéreo – sendo certo que o consumidor que não quiser adquirir esse serviço será acomodado em determinado assento no momento do check-in.

53. A escolha de assento não pode ser considerada uma exigência excessiva, pois é uma opção livre do consumidor, que pode optar por não pagar e ainda assim viajar com a LATAM.



Além disso, a tarifa cobrada pelas companhias aéreas não é elevada devido a este serviço adicional, que é claramente separado do preço do bilhete principal.

54. Ainda, a LATAM demonstrou que, no caso de haver mais de um passageiro para uma mesma reserva, o sistema está condicionado a alocar estes passageiros de forma conjunta, preferencial e automaticamente. A lógica utilizada pelo sistema da LATAM será prioritariamente buscar os assentos que estejam mais próximos, caso não haja assentos contíguos. O mesmo ocorre em caso de haver uma criança em uma reserva com outros passageiros.

55. O inciso V do art. 39 dispõe que é vedado ao fornecedor “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”. A escolha do legislador em utilizar uma palavra que significa impor/requisitar/obrigar, por si só, demonstra que serviços anexos, livremente contratados pelos consumidores, fogem do escopo da norma. A contratação ou não do serviço de marcação antecipada de assentos trata-se de opção do consumidor, não havendo nenhuma exigência por parte da companhia aérea.

56. Já o inciso X do art. 39, que veda a elevação sem justa causa o preço de produtos ou serviços, tampouco possui aplicação no caso. Ora, além de todos os serviços já serem implementados há anos, a tarifa cobrada pelas companhias aéreas para operação de um trecho não é elevada em razão do serviço de marcação de assentos, já que se trata de um serviço adicional.

57. **DECISÕES RECONHECENDO A LEGALIDADE DO SERVIÇO DE MARCAÇÃO DE ASSENTOS.** Diversos órgãos destinados à defesa do consumidor, como a SENACON, o DPDC, o MPMG, a ANAC e até mesmo o Poder Judiciário, já reconheceram que a cobrança de serviços adicionais e opcionais, como a marcação antecipada de assentos, não infringe o artigo 39, incisos V e X, do CDC:

SENACON	“Assim, além da livre concorrência , as empresas seguem o regime de liberdade tarifária conforme disposto pela Lei nº 11.182/05 e podem cobrar os valores pelos seus serviços de acordo com sua estratégia comercial. (...) O fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestar a seus usuários.” (Id. 9917771203)
DPDC	“O DPDC avalia que não há ilegalidade na cobrança , mas que pretende definir com a companhia um amplo esquema de divulgação para atender um dos preceitos básicos estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é a ampla divulgação da nova tarifa. O objetivo é evitar que os passageiros sejam surpreendidos pela medida.” (Id. 9917765604)



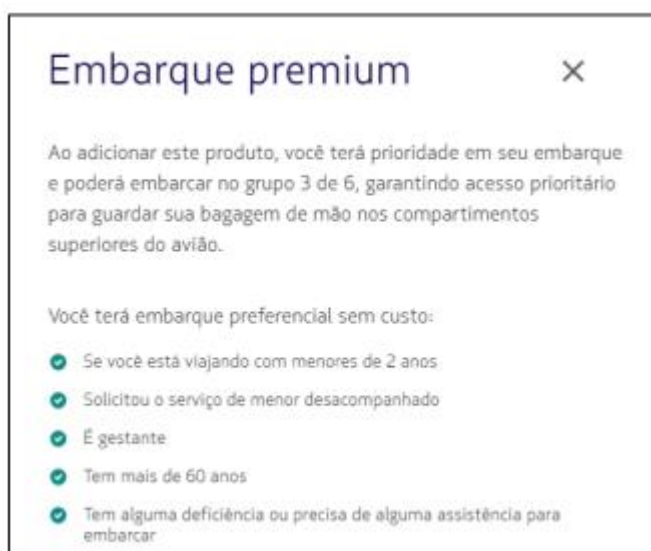
ANAC	“Nesse passo, algumas companhias optam por não cobrar pela marcação de assentos , outras, sim; há as que oferecem refeições a bordo, outras as comercializam a bordo. A disponibilidade, a opção e a cobrança desses serviços opcionais é considerado mais um produto oferecido pelas companhias e não é tido como irregular pela Agência. ” (Id. 9917763956)
MPMG	“Ao contrário do afirmado pelo autor na inicial, a marcação antecipada do assento pelo consumidor não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si. O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas. A escolha antecipada de assento, antes de iniciado o período de check-in, é serviço adicional e opcional, não essencial, cuja cobrança é permitida pela norma regulamentadora da ANAC já citada” (Id. 10334809240)
Anulação de multa aplicada pelo PROCON/SP	“No que se refere à alegação de ausência de infração, não obstante as alegações da parte embargada, o pedido merece acolhimento, não restando, na cobrança por escolha antecipada de assentos nos voos, tal como foi feita no objeto da infração, violação ao artigo 39, X, do CDC , pois a aquisição de passagem está atrelada ao direito do passageiro viajar acomodado em um assento, independente da classe, para própria segurança, mas não, em todos os tipos de tarifa, à escolha do assento logo que realizada a compra ou antes do prazo de check-in, justificando a embargante, no regime de liberdade tarifária , o direito de escolha do consumidor de acordo com o seu perfil e conforme o preço proposto, analisando se pretende escolher o serviço de marcação prévia de assento ou se a escolha será feita no momento do check-in.” (Id. 9917746313)

58. A ação proposta, portanto, viola o Princípio da Segurança Jurídica, tendo em vista que as autoridades públicas, incluindo a SENACON, a maior autoridade em termos de defesa dos direitos dos consumidores, reconhecem a possibilidade e legalidade do serviço de marcação de assentos.

59. Considerando que a conclusão de diferentes órgãos vinculados à administração pública é pela ausência de abusividade ou ilegalidade do serviço de seleção de assentos, não cabe ao Autor reputar como ilícito, sob pena de violação ao princípio da segurança jurídica, já que toda a atuação da LATAM em realizar a cobrança da marcação de assentos está autorizada pelos mais diversos órgãos.

60. **SERVIÇO EMBARQUE PREMIUM.** Assim como o serviço de marcação de assentos, o serviço de embarque premium é totalmente opcional, contratado ativamente pelo passageiro e dissociado da prestação principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há fundamento legal que leve à conclusão de que ele não pode ser oferecido. Além disso, esse serviço não se confunde com o embarque prioritário de PNAEs, que é, por lei, efetuado de maneira prioritária, sendo que essa informação resta bastante clara do site da LATAM:





61. Esse serviço, portanto, apenas possibilita que passageiros sem necessidades especiais integrem os primeiros grupos de embarque na aeronave, mediante um pagamento módico. De qualquer forma, o embarque prioritário de PNAEs ou qualquer outra prioridade legal sempre ocorre antes do início do embarque por grupos.

III.4. ACESSIBILIDADE AOS PNAES NO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO OPERADO PELA LATAM.

62. A Resolução 280/13 da ANAC dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de PNAEs ao transporte aéreo. Além de a LATAM ter demonstrado que no processo de embarque e desembarque dos PNAEs são cumpridas com as regras da ANAC, com balcão exclusivo de PNAE e cadeiras de rodas própria para as aeronaves, na Seção V, a Resolução prevê diversas regras referentes à “Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção” para PNAEs, dentre as quais destacam-se os artigos 31 e 33, que dispõem sobre a alocação desses passageiros na aeronave:

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, **junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas**, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, **se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.**

63. A Resolução 280/13 **não** impõe a obrigação de que os PNAEs sejam alocados necessariamente na primeira fileira. Ainda que não haja a obrigatoriedade de alocação dos



PNAEs em assentos determinados, a LATAM assegura que sejam reservados ao menos 2 de 6 assentos no corredor das primeiras fileiras da classe econômica aos PNAE, os quais poderão ser geridos pelos funcionários da companhia aérea no aeroporto, conforme a necessidade dos passageiros do voo, tendo em vista que nos voos nacionais as primeiras fileiras são destinadas à classe Premium Economy, que possui conjunto de benefícios diferenciados.

64. Em conjunto com toda a sua tripulação, a LATAM promove a acomodação prioritária de passageiros que dependam de assistência como cadeiras de rodas, passageiros acompanhados de animais de assistência como cão-guia ou cão de acompanhamento, e passageiros com limitações de flexibilidade que impeçam a flexionar a perna durante a viagem, na primeira fileira da tarifa selecionada pelo passageiro, sendo respeitadas as necessidades específicas de cada PNAE e também a disponibilidade de assentos na classe escolhida.

65. Nesse sentido, a Resolução 280/13 não impõe a obrigação de que os PNAEs sejam alocados necessariamente na primeira fileira, como pretende o IDC. Até mesmo porque, em muitos casos, a primeira fileira não representa a melhor acomodação possível para o PNAE. Dependendo da sua condição específica, o passageiro pode, por exemplo, necessitar de assento próximo aos banheiros (que, em voos domésticos, costumam localizar-se na parte traseira da aeronave), de assento próximo a familiares (que não seriam alocados nas primeiras fileiras junto com o PNAE, nos termos do pedido do IDC), ou ainda em áreas com menor fluxo de pessoas.

66. Foi exatamente o caso da já mencionada reclamação da Sra. Taynara, juntada à especificação de provas do IDC (Id. 10116671570, pg. 4), que relatou que seu pai, idoso e com deficiência física, necessitava de um assento **próximo ao banheiro**, o que evidencia que a imposição genérica da alocação na primeira fileira não atende, necessariamente, às necessidades individuais dos PNAEs.

67. Essa é a importância de se respeitar a autonomia técnica da regulação setorial, construída com base na expertise de especialistas, em amplos processos de consulta pública e em estudos comparados com normas internacionais. Intervenções judiciais baseadas em alegações genéricas, sem respaldo técnico, podem comprometer a efetividade das soluções estudadas pela agência reguladora, em prejuízo justamente daqueles que se pretende proteger. Por isso, é necessário que o Poder Judiciário adote postura de autocontenção, de



modo a respeitar a reserva da Lei e, em especial, a competência técnica das autoridades reguladoras⁹.

68. Conforme demonstrado pela LATAM, em sua contestação, o tema também já foi apreciado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ao julgar a Ação Civil Pública n.º 0131286-11.2014.8.19.0001. Na ação, o PROCON/RJ alegou que os assentos com espaço maior não poderiam ser objeto de venda diferenciada pelas companhias aéreas, já que seriam reservados aos PNAEs. Tanto em primeira instância, como em sede recursal, concluiu-se pela integral improcedência dos pedidos formulados na Ação Civil Pública – tendo a decisão transitado em julgado (Id. 9917744666).

69. Assim, o pedido de alocação de PNAEs nas primeiras fileiras da aeronave também é improcedente, inclusive em razão de Parecer da ANAC, que já reconheceu a legalidade da política da LATAM.

III. 5. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS

70. O STJ estabelece, como requisitos para condenação em dano moral coletivo, (a) que o dano seja intolerável; e (b) que o dano seja transindividual. Nessa Ação Civil Pública, ambos os requisitos estão ausentes.

71. Tal como entendeu o MPMG (Id. 10334809240), as condutas contra as quais o IDC se insurge não agridem, de forma ilegal ou intolerável, valores fundamentais da sociedade, tampouco desperta repulsa ou indignação na consciência coletiva, como exigido pela jurisprudência¹⁰. Pelo contrário, a conduta da LATAM tem respaldo na regulação setorial, não configurando nenhum ilícito. Casos julgados pelo STJ nos quais se reconheceu o dano moral coletivo tratavam de situações muito mais graves, como interrupção de serviços essenciais ou alterações contratuais unilaterais, o que não se verifica nesta ação.

72. Além disso, os direitos alegados são divisíveis e não afetam de forma uniforme toda a coletividade de consumidores. A já demonstrada diversidade de necessidades e interesses

⁹ “A revisão judicial de marcos regulatórios editados pelo legislador requer uma **postura de autocontenção** em respeito tanto à **investidura popular que caracteriza o Poder Legislativo quanto à complexidade técnica inerente aos temas a que o Poder Judiciário é chamado a analisar pela ótica estrita da validade jurídica**.” (STF, ADI 4923, Relator(a): LUIZ FUX, Tribunal Pleno, julgado em 08/11/2017.)

“Com efeito, tratando-se de matéria de indiscutível complexidade técnica, em que se exige certa expertise, notadamente sobre como surge a área de cobertura da telefonia móvel, além das chamadas ‘zonas de sombra’, **deve-se adotar o princípio da deferência administrativa, observando-se a autocontenção judicial (judicial self-restraint), reduzindo-se, assim, a interferência do Poder Judiciário nas atribuições dos outros Poderes.**” (STJ, RESP 1874643/RJ, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Relator para acórdão Ministro Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, Dje 20/05/2022)

¹⁰ “conduta agride, de modo ilegal ou intolerável, os valores fundamentais da sociedade, causando repulsa e indignação na consciência coletiva” (STJ, AREsp: 1927324 SP, Relator: Francisco Falcão, 2ª Turma, Dje 07/04/2022)



evidencia a ausência do requisito da transindividualidade necessário para a indenização por dano moral coletivo.

73. Ainda, caso seja entendido pela procedência da ação, é fato que o valor absurdo pleiteado pelo IDC não é compatível com o ordenamento brasileiro, devendo ser fixado em valores razoáveis.

IV. CONCLUSÃO E PEDIDO

74. Diante do exposto, a LATAM requer que, nos termos do parecer apresentado pelo MPMG (Id. 10334809240), bem como todos os pareceres das demais autoridades públicas apresentados nesses autos, seja julgada **improcedente** a ação.

Nestes termos, pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 7 de abril de 2025.

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021





**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça**

Cartório da 13ª Câmara Cível - Pça Milton Campos

Certidão

CERTIFICO que o (a) acórdão/decisão retro transitou em julgado em 05/02/2025. O referido é verdade e dou fé. Belo Horizonte, 09 de Abril de 2025. Eu, Fernando Augusto Magalhães Lima - T006186-1 - Escrivão do Cartório da 13ª Câmara Cível - Pça Milton Campos, assino digitalmente.

Certidão expedida – TJMG: fls. 1 de 1





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001



EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – PRELIMINARES SUSCITADAS EM CONTRAMINUTA – INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA, COISA JULGA E/OU LITISPENDÊNCIA E FALTA DE INTERESSE DE AGIR – IMPOSSIBILIDADE DE ANÁLISE PELA INSTÂNCIA RECURSAL – SUPRESSÃO DE INSTÂNCIA – VIOLAÇÃO AO DUPLO GRAU DE JURISDIÇÃO – TUTELA DE URGÊNCIA – CESSAÇÃO DE COBRANÇA PELA MARCAÇÃO ANTECIPADA DE ASSENTOS – OFERECIMENTO DE GRATUIDADE DE ASSENTOS NAS PRIMEIRAS FILEIRAS PARA PESSOAS VULNERÁVEIS E DETERMINAÇÃO DE SUSPENSÃO DO SERVIÇO DE EMBARQUE “PREMIUM” PARA BAGAGEM DE MÃO. Ainda que a natureza da matéria arguida seja de ordem pública, não é possível sua análise em sede recursal, por meio do agravo de instrumento, sem que tenha sido apreciada pelo Juízo de primeiro grau, sob pena supressão de instância e violação do princípio do duplo grau de jurisdição. Não estando satisfeitos os requisitos do art. 300 do CPC, exigindo a questão maior dilação probatória, de rigor o indeferimento da tutela de urgência pretendida.

AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV Nº 1.0000.23.163348-8/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - AGRAVANTE(S): INSTITUTO DEFESA COLETIVA - AGRAVADO(A)(S): AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS S.A., TAM LINHAS AEREAS SA LATAM

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 13ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA
RELATOR

Fl. 1/11





DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA (RELATOR)

V O T O

Trata-se de Agravo de Instrumento interposto por INSTITUTO DEFESA COLETIVA contra decisão da MMª Juíza de Direito da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, nos autos da “Ação Civil Pública” movida em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS S.A. e de TAM LINHAS AÉREAS S.A. LATAM, que indeferiu os pedidos de tutela de urgência formulados pelo autor/agravante no sentido de 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





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

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;

Em suas razões recursais (doc. 01), defende a parte agravante a reforma da decisão, alegando que, em que pese a interpretação da MMª Juíza “a quo”, no presente caso, encontram-se reunidos os requisitos necessários para a concessão do pedido de tutela de urgência.

Alega que o perigo de dano restou configurado diante do risco à segurança coletiva, especialmente, em emergências, uma vez que a venda de assentos prioritários pode dificultar a evacuação rápida e segura da aeronave.

Aduz que a não concessão da tutela de urgência configura verdadeiro perigo de dano a inúmeros consumidores, representa uma impossibilidade para que exerçam o seu livre direito de ir e vir, por não deterem condições financeiras capazes de garantir o seu tráfego aéreo, meio de transporte de suma importância para determinadas circunstâncias, acrescentando que a probabilidade do direito foi amplamente demonstrada ao longo da petição inicial, bem como através das provas documentais acostadas.

Tece outras considerações, cita jurisprudências.

Pede a antecipação da tutela recursal para que sejam deferidos todos os pedidos de tutela de urgência acima descritos e, ao final, o provimento do recurso.

Decisão agravada (doc. 03).

Sem preparo por litigar a parte agravante sob o pálio da justiça gratuita.

Pela decisão anexada ao documento nº 36, foi indeferida a antecipação da pretensão recursal.

Fl. 3/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

As rés/agravadas TAM LINHAS AÉREAS S.A. – LATAM e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. apresentaram contraminuta (documentos 43 e 60).

A ré/agravada GOL LINHAS AÉREAS S.A, apresentou contraminuta (doc. 74), suscitando preliminares de incompetência absoluta, “coisa julgada e/ou litispendência” e de “falta de interesse de agir”.

A parte autora, ora agravante, intimada, se manifestou nos autos (doc. 77), requerendo a rejeição das preliminares e o prosseguimento do feito.

Já estando o feito incluído na pauta da sessão de julgamentos designada para o dia 24/10/2024, a autora, ora agravante, se manifestou nos autos através da petição anexada ao documento nº 85, alegando ser necessária a intervenção do Ministério Público no feito, citando o art. 92 do CPC.

Pela decisão anexada ao documento nº 91, foi determinada a retirada do feito da aludida sessão de julgamentos, bem como sua remessa à d. Procuradoria-Geral de Justiça; pela mesma decisão também sendo deferido pedido da parte agravada de inclusão do feito em sessão julgamento por vídeo conferência.

Sobreveio a manifestação da d. Procuradoria-Geral de Justiça anexada ao documento nº 93, opinando pelo provimento do recurso.

É o relatório.

Conheço do recurso.

PRELIMINARES SUSCITADAS EM CONTRAMINUTA

A ré/agravada Gol Linhas Aéreas S.A. apresentou contraminuta (doc.74) suscitando preliminares de incompetência absoluta, “coisa julgada e/ou litispendência” e de “falta de interesse de agir”.

Fl. 4/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

Tais preliminares, contudo, não podem ser decididas, neste momento, por esta instância recursal, antes de serem submetidas ao juízo de origem.

É certo que se tratam de matérias de ordem pública, podendo, inclusive, ser apreciadas de ofício pelo Tribunal.

No entanto, no presente caso, entendo necessário que a questão seja primeiramente submetida e dirimida pelo Juízo de primeiro grau, sob pena de supressão de instância e ofensa ao duplo grau de jurisdição.

Nesse sentido, colaciono os seguintes julgados deste eg. Tribunal:

"EMENTA: RECURSO DE APELAÇÃO - TEMPESTIVIDADE - QUESTÕES NÃO SUSCITADAS NA PRIMEIRA INSTÂNCIA - IMPOSSIBILIDADE DE EXAME EM FASE RECURSAL - DANOS MORAIS - VALOR - ARBITRAMENTO - PARÂMETROS - OBRIGAÇÃO DE FAZER - ASTREITE - OBJETIVO - VALOR DA MULTA - AÇÃO CONDENATÓRIA - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - ARBITRAMENTO - CRITÉRIOS. 1. É tempestivo o recurso de apelação apresentado dentro do prazo de quinze dias, contados da publicação da sentença, ainda que tenham sido interpostos embargos de declaração, não havendo ofensa ao princípio da unirrecorribilidade. 2. As questões não suscitadas na primeira instância não podem ser apreciadas pelo Tribunal na esfera de seu conhecimento recursal, sob pena de ofensa ao princípio do duplo grau de jurisdição. 3 (...). (TJMG - Apelação Cível 1.0023.12.001119-4/002, Relator(a): Des.(a) Maurílio Gabriel, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 03/03/2016, publicação da súmula em 01/04/2016)."

"EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO ORDINÁRIA COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECEDENTE C/C ARBITRAMENTO DE ALUGUEL, DANOS MORAIS E MULTA POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - LITISCONSÓRCIO ATIVO NECESSÁRIO - ILEGITIMIDADE - QUESTÕES NÃO APRECIADAS PELA INSTÂNCIA A QUO - ARBITRAMENTO DE

Fl. 5/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

ALUGUEL PROVISÓRIO - ART. 294 C/C ART. 300 DO CPC - REQUISITOS - AUSÊNCIA - DESPROVIMENTO DO RECURSO- Em que pese se tratar de matéria de ordem pública, não pode o Tribunal manifestar-se sobre ela em sede de agravo de instrumento, se não foram ainda apreciadas no juízo de origem, sob pena de incorrer-se em indesejável supressão de instância. Não se verificando a presença de elementos que externam a probabilidade do direito aliado ao perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, tal como disposto no art. 300 caput do CPC, deve ser mantida a decisão agravada que indeferiu a tutela buscada pelo agravante. (TJMG - AI. nº 1.0000.17.008795-1/001, Relator(a): Des.(a) Alberto Henrique, 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 30/03/2017, publicação da súmula em 30/03/2017)."

"EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS, EM FASE DE CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - VERBA SUCUMBENCIAL - IMPUGNAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - CONHECIMENTO CONDICIONADO À GARANTIA DO JUÍZO - EXECUTADO QUE ALEGA SE SUBMETTER AO REGIME DA LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL - PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE E INÉPCIA RECURSAL - REJEIÇÃO - AUSÊNCIA DE PRONUNCIAMENTO ACERCA DAS QUESTÕES SUSCITADAS NO JUÍZO PRIMEVO - SUPRESSÃO DE INSTÂNCIA - VÍCIO "CITRA PETITA" - PRELIMINAR, SUSCITADA DE OFÍCIO, ACOLHIDA. (...). Sob pena de supressão de instância e afronta ao duplo grau de jurisdição, não pode o Tribunal conhecer originariamente de questões a respeito das quais não tenha sequer havido um começo de apreciação, nem mesmo implícito, pelo juízo de primeiro grau, que condicionou o seu recebimento à garantia do juízo. (...). (TJMG. AI. nº 1.0024.07.529507-1/004. 17ª CCv. Rel. Des. Eduardo Mariné. Julgtº. 10/12/2015. Dje. 14/12/2015)."

"EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - PRELIMINAR - MATÉRIA QUE NÃO FOI OBJETO DA DECISÃO AGRAVADA - NÃO CONHECIMENTO DE PARTE DO RECURSO - MÉRITO - ILEGITIMIDADE DOS SÓCIOS CONSTANTES NA CDA - EXCEÇÃO DE PRÉ-EXECUTIVIDADE - INVIABILIDADE - RECURSO REPETITIVO DO STJ - DECISÃO MANTIDA. 1. Não é possível a análise de

Fl. 6/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

matéria trazida apenas em sede recursal, sob pena de supressão de instância. 2. É entendimento já firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no recurso repetitivo 1.401.900 no sentido de ser a Exceção de Pré-Executividade via imprópria para análise da legitimidade dos sócios constantes da CDA, haja vista a necessidade de ampla dilação probatória. (TJMG. AI. nº 1.0079.14.047304-6/00. 2ª CCv. Rel. Des. Afrânio Vilela. Julgtº. 12/07/2017. Dje. 21/07/2017)."

Posto isso, **não conheço das preliminares.**

MÉRITO RECURSAL

Pretende o autor, ora agravante, a reforma da decisão que indeferiu seu pedido de tutela de urgência formulado no sentido de que seja determinado às rés, ora agravadas, que cessem a cobrança pela marcação antecipada de assentos e que ofereçam gratuitamente assentos nas primeiras fileiras para pessoas com necessidades especiais e menores desacompanhados, bem como que seja determinado à agravada LATAM que suspenda o serviço "Embarque Premium", que dá prioridade no embarque e garante espaço para bagagem de mão.

A pretensão deve ser examinada à luz do que dispõe o art. 300 do CPC - *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.

Fl. 7/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

Assim, para que seja deferida a tutela de urgência, é necessária a existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

Tem-se como probabilidade do direito, o convencimento do juiz, pelos argumentos e indícios de prova colacionados aos autos, de que foi demonstrada a plausibilidade do direito invocado pelo requerente.

Já o requisito do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo, refere-se à necessidade de se proteger o direito invocado de forma imediata.

Sobre o tema, ensinam Luiz Marinoni, Sérgio Arenhat e Daniel Mitidiero:

"Probabilidade do Direito. (...) A probabilidade que autoriza o emprego da técnica antecipatória para a tutela dos direitos é a probabilidade lógica - que é aquela que surge da confrontação das alegações e das provas com os elementos disponíveis nos autos, sendo provável a hipótese que encontra maior grau de confirmação e menor grau de refutação nesses elementos. O juiz tem que se convencer de que o direito é provável para conceder tutela provisória.

Perigo na demora. A fim de caracterizar a urgência capaz de justificar a concessão de tutela provisória, o legislador falou em "perigo de dano" (provavelmente querendo se referir à tutela antecipada) e "risco ao resultado útil do processo" (provavelmente querendo se referir à tutela cautelar). (...) A tutela provisória é necessária simplesmente porque não é possível esperar, sob pena de o ilícito ocorrer, continuar ocorrendo, ocorrer novamente, não ser removido ou de dano não ser reparado ou reparável no futuro. Assim, é preciso ler as expressões perigo de dano e risco ao resultado útil do processo como alusões ao perigo da demora. Vale dizer: há urgência quando a demora pode comprometer a realização imediata ou futura do direito". (Novo CPC Comentado, Luiz Marinoni, Sérgio Arenhat e Daniel Mitidiero, São Paulo. Editora: RT, 2015 p. 312/313).

Fl. 8/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

Em que pesem os argumentos expendidos pelo autor/agravante, entendo que, *in casu*, os mencionados requisitos não restaram comprovados.

Analisando-se detidamente as peças que instrumento o presente recurso, extrai-se que o autor/agravante alega na exordial que as empresas aéreas rés, ora agravadas, realizam “cobranças” por serviços que deveriam ser oferecidos gratuitamente, tais como “marcação de lugares” e acomodação de bagagem de mão, além disso, “não disponibilizam assentos prioritários para passageiros vulneráveis”, isso que viola o direito dos consumidores, segundo ele alega.

A ré Gol Linhas Aéreas S.A, ora agravada, por sua vez, apresentou contestação (doc. 78), suscitando preliminar de incompetência absoluta, ao argumento de que cabe à ANAC regular e fiscalizar os serviços aéreos, portanto, sendo da Justiça Federal a competência para julgar o feito, uma vez que a ANAC é autarquia Federal.

Também suscita preliminar de litispendência, argumentando que a ação que deu origem ao presente recurso é “reprodução” de ações civis públicas (processos n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001), sendo que a primeira tramita perante a Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

E ainda suscita preliminar de ausência de interesse de agir, alegando que, no caso, o autor pleiteia direito alheio.

No mérito, afirma que a cobrança por “marcação de assento” tem respaldo da Resolução nº 400/2016 da ANAC, acrescentando que

Fl. 9/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

presta todas as informações aos seus clientes (consumidores) acerca da cobrança.

Conforme bem consignado pelo douto Juiz de primeiro grau, no caso dos autos, “não restaram comprovados os requisitos para o deferimento do pedido liminar formulado, eis que a parte autora busca, em decisão liminar, a análise meritória de seus pedidos, isso porque, trata-se de demanda que requer, de pronto, a instauração do contraditório e dilação probatória, principalmente ao considerar os impactos que o deferimento do pedido, nesta fase processual acarretariam”.

Assim, entendo correta a decisão agravada, ao postergar a análise acerca da abusividade ou não dos atos apontados para o exame do mérito da ação, sendo prudente aguardar a instauração do contraditório e dilação probatória, momento em que as requeridas poderão justificar as razões de suas condutas.

Registre-se que na decisão ora agravada o douto magistrado de primeiro grau determinou ao autor que “apresente, em 10 dias, a cópia da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001”, ação essa ajuizada pelo PROCON/MA perante a Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, na qual, segundo alega a ré Gol Linhas Aéreas, se discute situações semelhantes, ainda que cada ação possua suas particularidades, podendo existir conexão entre as ações a ensejar a reunião dessas ações para julgamento conjunto, inclusive para evitar decisões conflitantes.

Posto isso, tem-se mesmo por necessária maior dilação probatória, o que impede o deferimento da tutela de urgência vindicada pelo autor/agravante.

Com tais considerações, **nego provimento ao recurso.**

Custas recursais pela parte agravante, suspensa a exigibilidade por litigar o agravante sob o pálio da justiça gratuita.

Fl. 10/11





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.23.163348-8/001

DES. NEWTON TEIXEIRA CARVALHO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. FERRARA MARCOLINO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"

Fl. 11/11





AVISO DE
RECEBIMENTO
AVIS CN07

AR

BR 95961784 9 BR

DATA DE POSTAGEM / DATE DE DÉPÔT

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DE DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO / ADRESSE

CIDADE / LOCALITÉ

UF

BRASIL
BRÉSIL

ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
13ª Câmara Cível - Av. Afonso Pena, 4001
2º Andar - Sala 213 - 30.130-000
Belo Horizonte/MG

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO DESTINATÁRIO DO OBJETO / NOM. OU RAISON SOCIALE DU DESTINATAIRE

DESTINATÁRIO
 Ilustríssimo(a) Senhor(a) Rep. Legal de
 AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.
 Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, nº 939.
 9º Andar do Edif. Jatoba Cond Castelo Branco Office Park.
 Bairro Tamboré. Barueri/SP. CEP: 06460-040.
 Of. 0978/23- 1.0000.23.163348-8/001@

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI

☐ PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE

☐ EMS

☐ SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉE

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE LIVRATION

27/07/23

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BUREAU DE DESTINATION

27 JUL 2023

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISBLE DU RÉCEPTEUR

Yasmin Vitoria Borges Da Silva
RG: 52.570.163-1

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO EMPREGADO /
SIGNATURE DE L'AGENT

Carlos Albe
8919 4861
Carteiro

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOURNANS LE VERS

75240203-0

FC0463 / 16

114 x 186 mm



AVISO DE
RECEBIMENTO
AVIS CN07

AR

BR 95961774 7 BR

DATA DE POSTAGEM / DATE DE DÉPÔT

____/____/____

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DE DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

____/____/____

: h

____/____/____

: h

____/____/____

: h

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO / ADRESSE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
13ª Câmara Cível - Av. Afonso Pena, 4001
2º Andar - Sala 213 - 30130-000
Belo Horizonte/MG

CIDADE / LOCALITÉ

UF

BRASIL
BRÉSIL

ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Número do documento: 25041002202600000010425855207

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25041002202600000010425855207>

Assinado eletronicamente por: FERNANDO AUGUSTO MAGALHAES LIMA - 25/08/2023 13:55:13

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL

DESTINATÁRIO

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Rep. Legal de
LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ENDEREÇO / ADDRESS

Rua Ática, nº 673, Sala 5001, bairro Vila Alexandria.

CEP / CODE POSTAL

CEP: 04634-042. São Paulo/ SP.

Of. 0980/23- 1.0000.23.163348-8/001@

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI

☐

PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE

☐

EMS

☐

SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉ

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Vanessa Silva

RG: 38.161.956-6

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE RÉCEPTION

27 JUL 2023

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BLANKET OF DELIVERY



NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM DU RÉCEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO
SIGNATURE DE L'AGENT

Sinval Dos Santos Souza
Matr.: 8.896.117-6

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DÉ RETOUR DANS LE VERSO

75240203-0

FC0463 / 16

114 x 186 mm





AVISO DE
RECEBIMENTO
AVIS CN07

AR

BN 03547351 9 BR

DATA DE POSTAGEM / DATE DE DÉPÔT

____/____/____

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DE DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

____/____/____	____/____/____	____/____/____
: h	: h	: h

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO / ADRESSE

CIDADE / LOCALITÉ

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais
13ª Câmara Cível - Av. Afonso Pena, 4001
Andar - Sala - 30.130-000
Belo Horizonte/MG

UF

BRASIL
BRÉSIL

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---



DESTINATÁRIO

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Rep. legal de
GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Praça Senador Salgado Filho, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-
48/O-P, Sala de Gerência - Back Office
CEP: 20.021340 Rio de Janeiro/RJ

Of. 71/2024 – 1.000023.163348-8/001-@

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI



PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE



EMS



SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉ

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Nayara Silva Santos
CPF: 151.904.517.47

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE LIVRATION

___/___/___

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BUREAU DE DESTINATION

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RÉCEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO EMPREGADO
SIGNATURE DE L'AGENT

[Handwritten signature]



ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOUR DANS LE VERSO

75240203-0

FC0463 / 16

114 x 186 mm





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Nº 1.0000.23.163348-8/001

AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV

Nº 1.0000.23.163348-8/001

AGRAVANTE(S)

AGRAVADO(A)(S)

AGRAVADO(A)(S)

AGRAVADO(A)(S)

13ª CÂMARA CÍVEL

BELO HORIZONTE

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS

S.A.

GOL LINHAS AÉREAS S.A.

TAM LINHAS AEREAS SA LATAM

DECISÃO

Vistos.

Trata-se de Agravo de Instrumento interposto por INSTITUTO DEFESA COLETIVA contra decisão da MMª Juíza de Direito da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, nos autos da “Ação Civil Pública” movida em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS S.A. e de TAM LINHAS AÉREAS S.A. LATAM, que indeferiu os pedidos de tutela de urgência formulados pelo autor/agravante no sentido de 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,

Fl. 1/3





Nº 1.0000.23.163348-8/001

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;

Em suas razões recursais (doc. 01), defende a parte agravante a reforma da decisão, alegando que, em que pese a interpretação da MMª Juíza “a quo”, no presente caso, encontram-se reunidos os requisitos necessários para a concessão do pedido de tutela de urgência.

Alega que o perigo de dano restou configurado diante do risco à segurança coletiva, especialmente, em emergências, uma vez que a venda de assentos prioritários pode dificultar a evacuação rápida e segura da aeronave.

Aduz que a não concessão da tutela de urgência configura verdadeiro perigo de dano a inúmeros consumidores, representa uma impossibilidade para que exerçam o seu livre direito de ir e vir, por não deterem condições financeiras capazes de garantir o seu tráfego aéreo, meio de transporte de suma importância para determinadas circunstâncias, acrescentando que a probabilidade do direito foi amplamente demonstrada ao longo da petição inicial, bem como através das provas documentais acostadas.

Tece outras considerações, cita jurisprudências.

Pede a antecipação da tutela recursal para que sejam deferidos todos os pedidos de tutela de urgência acima descritos e, ao final, o provimento do recurso.

Subsidiariamente, pugna pela concessão do pedido de tutela de urgência formulado no sentido de que “as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação nas





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Nº 1.0000.23.163348-8/001

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”.

Decisão agravada (doc. 03).

Sem preparo por litigar a parte agravante sob o pálio da justiça gratuita.

Recebo o agravo e defiro o seu processamento, considerando presentes os requisitos dos artigos 1.015, 1.016 e 1.017 do Código de Processo Civil.

Indefiro a antecipação da pretensão recursal por não vislumbrar demonstrados na espécie os requisitos legais, não sendo possível numa primeira e superficial análise constatar a existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300, *caput*, do CPC.

Oficie-se ao Juízo *a quo* solicitando-lhe informações, nos termos do inciso I do art. 1.019 do CPC, mormente acerca de eventual exercício do juízo de retratação.

Intime-se a parte agravada para apresentar contraminuta, nos termos do inciso II do artigo 1.019 do CPC.

Belo Horizonte, 17 de julho de 2023.

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA
Relator





EMBARGOS DE DECLARAÇÃO-CV Nº 1.0000.23.163348-8/002 -
COMARCA DE BELO HORIZONTE - EMBARGANTE(S): INSTITUTO
DEFESA COLETIVA - EMBARGADO(A)(S): AZUL LINHAS AEREAS
BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS S.A., TAM LINHAS
AEREAS SA LATAM

DECISÃO MONOCRÁTICA

Vistos.

Trata-se de Embargos de Declaração opostos por INSTITUTO DEFESA COLETIVA contra decisão por mim proferida que indeferiu o pedido de antecipação da pretensão recursal formulado no Agravo de Instrumento nº 1.0000.23.163348-8/**001** interposto contra decisão da MMª Juíza de Direito da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, nos autos da “Ação Civil Pública” movida em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS S.A. e de TAM LINHAS AÉREAS S.A. LATAM.

Em suas razões recursais (doc. 01), alega o embargante, em síntese, que a decisão embargada é omissa em relação ao seu pedido “subsidiário” formulado no recurso de agravo de instrumento.

Pede, ao final, o acolhimento e o provimento dos presentes embargos de declaração, para que seja sanado o vício apontado.

As embargadas, intimadas, se manifestaram nos autos (documentos 5, 7 e 14).

É o relatório. Decido.

Conheço do recurso.

Inicialmente, cumpre salientar que os embargos de declaração têm como escopo aperfeiçoar as decisões judiciais eivadas de omissões, obscuridades ou contradições, ou, ainda, corrigir erro material, sendo defeso o seu manejo para o reexame do julgado, com





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Nº 1.0000.23.163348-8/002

modificação das conclusões que não decorram direta e inevitavelmente das questões novas trazidas com o fito de sanar o vício apontado.

Nesse sentido dispõe o art. 1.022 do CPC:

Art. 1.022. Cabem embargos de declaração contra qualquer decisão judicial para:

- I - esclarecer obscuridade ou eliminar contradição;
- II - suprir omissão de ponto ou questão sobre o qual devia se pronunciar o juiz de ofício ou a requerimento;
- III - corrigir erro material.

Analisando mais detidamente os autos nesta oportunidade, verifico que assiste razão ao autor/agravante, ora embargante, uma vez que, como ele alega, o seu pedido “subsidiário” formulado no agravo de instrumento nº 1.0000.23.163348-8/002 não foi analisado na decisão ora embargada.

O embargante requer, em sede de antecipação da tutela recursal, que “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”.

As rés, ora embargadas, apresentaram contraminutas ao citado recurso de agravo de instrumento, nas quais alegam que não descumprem qualquer regra e que seguem e respeitam as regras contidas nas Resoluções ANAC, órgão que regula as políticas de empresas aéreas, juntando aos autos com suas respectivas peças de contraminutas “notas técnicas” da ANAC e suas Resoluções, bem como “link” de suas páginas da internet que demonstra que disponibiliza aos passageiros com “necessidades especiais” todas as informações

Fl. 2/3





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Nº 1.0000.23.163348-8/002

necessárias para compra das passagens e atendimento aos casos de portadores de deficiência física.

Assim, entendo que a questão, pela sua natureza e complexidade, demanda dilação probatória, não sendo possível, nesse momento processual, de análise perfunctória, em detrimento do contraditório e da ampla defesa, se constatar a probabilidade do direito invocado.

Ante o exposto, **indefiro o pedido subsidiário de antecipação da pretensão recursal formulado no recurso de agravo de instrumento nº 1.0000.23.163348-8/001**, por não vislumbrar demonstrados na espécie os requisitos legais, não sendo possível numa primeira e superficial análise constatar a existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300, *caput*, do CPC.

Assim, **acolho os embargos de declaração**, para, corrigindo a omissão apontada, analisar o pedido subsidiário formulado pelo embargante, porém, sem imprimir-lhes efeitos infringentes.

Belo Horizonte, 26 de junho de 2024.

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA
Relator





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Para apuração das custas finais.

FABIANA PIMENTA SILLUZIO

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Ficam as partes intimadas do retorno dos auto.

Prazo: 5 dias

FABIANA PIMENTA SILLUZIO

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.



EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE –
MINAS GERAIS

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da Ação Civil Coletiva ajuizada contra LATAM AIRLINES GROUP S/A, GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A., AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, vem, respeitosa e tempestivamente, perante V.Exa., em atendimento à intimação de Id. 10430323113, manifestar ciência da juntada do acórdão do agravo de instrumento (Id. 10429905335) e pugnar pelo devido andamento do feito, reiterando-se as alegações finais de Id. 10426493032, a fim de que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

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.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 16 de abril de 2025.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Processo nº 5116498-82.2023.8.13.0024

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. ("GOL"), já qualificada nos autos da ação em epígrafe, ajuizada em seu desfavor pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC"), vem, respeitosamente, em atenção ao despacho ID. 10430323113, manifestar ciência com relação ao retorno dos autos do segundo grau, bem como do acórdão que negou provimento ao agravo do IDEC.

Ainda, a GOL colhe o ensejo da presente manifestação, para reiterar a argumentação lançada em suas alegações finais de ID. 10427983060, pugnando pela **improcedência total** da presente ação.

São Paulo, 16 de abril de 2025

Julio Neves
OAB/SP nº 298.104

Diogo Ciuffo Carneiro
OAB/SP nº 301.216

Monica Murayama
OAB/SP nº 356.221

Ana Paula Piazza Aguilár
OAB/SP nº 425.085

Sr.(a) Gerente,

Em atendimento à remessa do presente feito a esta serventia, informo que para realizar a apuração das custas finais conforme determinado, mostra-se necessário que seja certificado o trânsito em julgado, nos exatos termos do art. 91, caput, do Provimento Conjunto nº 75/2018.

Respeitosamente.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

AUTOS Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

SENTENÇA



I – RELATÓRIO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A e LATAM AIRLINES GROUP S/A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018, foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão, a fim de que não seja despachada. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os requeridos persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de



assento é indevida.

Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das requeridas já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirma, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos no embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira requerida inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Diz que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Assevera que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.



Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:

a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Ao final, requer i) a confirmação da tutela antecipada, para que seja reconhecida a ilegalidade do pagamento pela marcação dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, bem como ii) a condenação das requeridas ao pagamento de danos morais coletivos, no importe de R\$10.000.000,00 em desfavor de cada uma.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000, ao



qual foi negado provimento, conforme análise aos autos recursais (ID 10429905336).

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, argui ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustenta ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustenta incompetência da Justiça Estadual e impugna o valor atribuído à causa.

No mérito, pugna pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que, ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora.

Diz que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré.



Assevera que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais.

Diz que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF/88 e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços.

Afirma que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte. Aduz que não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos.

Salienta que segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia



como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13.

Alega que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos. Diz que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, argui incompetência da Justiça Estadual diante do interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, afirma que os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustenta ocorrência da prescrição.

No mérito, requer a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese, que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança. Diz que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança.

Assevera que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que fomenta a concorrência entre as empresas do setor,



promovendo o seu desenvolvimento econômico.

Aduz que a cobrança para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional.

Diz que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE's.

Assevera que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE's com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento. Por fim, afirma que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alega incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustenta a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.



Ainda em sede preliminar, sustenta ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, afirma que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país.

Ressalta que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC. Alega que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso.

Informa ter identificado, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional.

Salienta que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas). Relata que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, não faz uso da prática em questão, contudo, afirma não vislumbrar qualquer impedimento legal em sua utilização. Assevera incabíveis os danos materiais pretendidos e diz que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda requerida requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira requerida solicitou que fosse proferida decisão saneadora e somente após, fosse intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294). A autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira requerida requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

Por meio da decisão de ID 10214862287, salientei o ajuizamento de outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.



Foi destacada a ausência de litispendência, mas a aparente conexão, sendo determinada, para análise da eventual conexão, que a autora apresentasse, em 10 dias, a cópia integral da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

A autora trouxe aos autos a inicial (ID 10226403782), acompanhada de termo de acordo firmado entre os litigantes daquele processo (ID 10226405980), que pugnaram pela extinção daquela ação civil pública.

Proferida decisão de saneamento no ID 10316577978, pela qual i) acolhi a preliminar de impugnação ao valor da causa, reduzido para R\$300.000,00; ii) rejeitei as demais preliminares arguidas e a prejudicial de mérito; iii) fixei os pontos controvertidos da lide e indeferi os pedidos de produção de prova.

Opostos embargos de declaração em face da decisão, acolhidos parcialmente, tão somente para “conceder às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais previamente ao julgamento da lide, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.”

O Ministério Público apresentou parecer (ID 10321958098), opinando pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

As partes apresentaram alegações finais (ID 10426493032 – autor; ID 10427203290 – AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A; ID 10427782885 – GOL LINHAS AÉREAS; ID 10427983060 – LATAM).



Vieram-me os autos conclusos para julgamento.

DECIDO.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Cuida-se de Ação Civil Pública cuja controvérsia reside em averiguar i) a legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos; ii) a legalidade da cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine; iii) a adequação das práticas das requeridas em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais; iv) a ocorrência de danos morais coletivos e individuais em razão das práticas questionadas.

*** Da cobrança pelos serviços adicionais**

Depreende-se da atenta leitura da inicial que o autor questiona a cobrança pela marcação antecipada de assentos, bem como de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine.



Todavia, entendo que inexiste irregularidade na conduta das requeridas. Explica-se.

As cobranças questionadas pelo autor referem-se a serviços adicionais opcionais cuja exigibilidade encontra respaldo na Resolução nº 400/2016 da ANAC, que regulamenta a oferta de serviços de transporte aéreo, bem como na Lei nº 11.182/2005, que prevê disposições sobre a ANAC.

A leitura conjunta da Lei n.º 11.182/2005 e da Resolução nº 400/2016 da ANAC demonstra que foi estabelecido o regime de liberdade tarifária às companhias aéreas.

Nesse sentido, dispõe o art. 49 da Lei nº 11.182/2005:

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

No mesmo sentido, a Resolução nº 400/2016 da ANAC reforça tal liberdade tarifária e a possibilidade de cobrança de serviços opcionais pela prestadora, conforme art. 4º, §2º, que assim dispõe:

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.



(...)

§ 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.

Tal dispositivo autoriza as empresas aéreas a implementar suas próprias tarifas, fixar regras e cobrar valores para os serviços adicionais ofertados ao comprador.

O que a Resolução veda, em seu art. 5º, §2º, é que haja a cobrança por serviço opcional/adicional não contratado de forma ativa pelo consumidor, ou seja, que tenha sido imposto/embutido no valor cobrado sem o seu consentimento. Vejamos:

Art. 5º. No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).

E, no caso, percebe-se ser incontroverso nos autos que as companhias aéreas possibilitam ao consumidor que, de forma ativa, opte por contratar tal serviço, ou seja, a respectiva cobrança não lhe é imposta, posto que deriva de consentimento, o que comprova a regularidade da conduta das requeridas e consonância com os regulamentos legais aplicáveis.



Não se ignora que a Resolução nº 138/2010 da ANAC, em seu art. 3º, §1º, estabelece que é “vedada a cobrança de valores relativos a custos ou serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte da tarifa”, assim conceituados pelo §2º do mesmo artigo:

Art. 3º. § 2º Para efeitos desta Resolução, custos ou serviços indissociáveis são aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo.

Todavia, os serviços adicionais cobrados pelas companhias aéreas de marcação antecipada de assento e embarque prévio para garantia de transporte da mala na cabine não constituem “serviços indissociáveis sem os quais não é possível a realização do transporte aéreo”.

Ora, os serviços indispensáveis ao transporte aéreo de passageiros são, por exemplo, a realização do *check-in*, a autorização de embarque, a garantia de assento para viagem com segurança e o transporte com segurança do consumidor e da bagagem de mão ao local de destino. A possibilidade de escolher um assento específico e de transportar a bagagem na cabine não constitui serviço indispensável para o transporte de pessoas.

Inclusive, o consumidor que opta por não contratar os serviços adicionais questionados (marcação antecipada de assento e embarque *premium* para bagagem de mão) receberá integralmente o serviço contratado: será transportado em assento regular e será devidamente transportado ao destino final, assim como a sua bagagem de mão.



Nesse ponto, conforme bem destacado pela ilustre representante do Ministério Público, *"a marcação antecipada do assento pelo consumidor não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si. O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas*

Da mesma forma ocorre com o serviço adicional de garantia de que a bagagem de mão seja levada dentro da cabine da aeronave, e não despachada, quando, como é comum acontecer, os bagageiros da cabine estiverem lotados, de forma a tornar necessário que algumas bagagens de mão sejam despachadas, para serem levadas no compartimento de carga do avião.

Também esse serviço opcional, não essencial, tendo em vista que a bagagem será transportada de toda forma, assim como outros, como a cobrança para despachar malas maiores, constituem serviços adicionais, cuja cobrança é lícita, dentro do regime de liberdade tarifária, que rege a prestação de serviços aéreos no Brasil, estabelecido expressamente pelo art. 49 da Lei 11.182/05."

A prestação essencial do transporte aéreo – qual seja, o deslocamento do passageiro, em assento regular, e de sua bagagem de mão do ponto de origem ao destino – é plenamente garantida independentemente da contratação dos serviços opcionais. Esta constatação é determinante para afastar qualquer alegação de violação à regra estabelecida pela ANAC.



Nesse ponto, saliento que o que efetivamente é comercializado pelas requeridas não são os elementos essenciais do transporte aéreo, mas sim o diferencial de escolha e comodidade.

Quanto à marcação antecipada de assento, o serviço comercializado não é "o direito a um assento" – já que este é garantido a todo passageiro que adquire o serviço de transporte -, mas sim a prerrogativa de escolha antecipada de assento específico. Trata-se de vantagem que não integra o núcleo essencial do contrato de transporte. O passageiro que não contrata este serviço não fica privado de assento. A prestação principal - acomodação segura durante o transporte até o destino - é integralmente cumprida.

No mesmo sentido, quanto ao embarque *premium* para bagagem de mão o que se comercializa não é "o direito ao transporte da bagagem de mão" - este é assegurado pelas requeridas independentemente de tarifa adicional -, mas sim a garantia de acomodação da bagagem no interior da cabine através de embarque prioritário. O passageiro que não contrata este serviço não fica privado do transporte de sua bagagem, que será levada ao destino final. A cobrança refere-se exclusivamente ao diferencial de conveniência de embarcar prioritariamente para garantir espaço disponível para bagagem de mão no interior da cabine.

Ressalte-se que o oferecimento de tais serviços opcionais e a sua contratação por vários consumidores comprova, inequivocamente, que possuem valor econômico real para parcela significativa dos consumidores. A existência de demanda consistente por estes serviços demonstra que representam utilidades distintas e diferenciadas em relação ao transporte básico. Note-se, por outro lado, que nem todos os consumidores pretendem adquirir os serviços adicionais, seja por simplesmente não desejá-los, seja por preferirem pagar uma tarifa menor pela passagem. Assim, não se afigura democrática a inserção



destes valores extras na cobrança final de todas as passagens, indistintamente, forçando todos os consumidores do serviço de transporte a suportarem os custos de serviços opcionais que não desejam ou sequer virão a se utilizar.

Reforça, ainda, a legalidade das cobranças a impossibilidade física de que todos os passageiros tenham acesso simultâneo aos locais mais desejados da aeronave. Os assentos da parte frontal, considerados mais cômodos pela proximidade da saída e menor tempo de embarque/desembarque, são naturalmente escassos.

Da mesma forma, o espaço disponível na cabine para acomodação de bagagem de mão é fisicamente limitado, tornando-se recurso escasso em voos com alta ocupação.

O fato de que consumidores conscientemente optam por arcar com os custos adicionais para usufruir destes diferenciais de comodidade, demonstra que há valor agregado dos serviços adicionais oferecidos. Saliente-se que tais consumidores fazem escolhas racionais baseadas em suas preferências pessoais e capacidade econômica e não são coagidos a contratar os serviços, podendo optar pelo transporte básico. A possibilidade de optar pelo transporte básico não onerado com serviços adicionais, inclusive, vem permitindo que pessoas menos favorecidas financeiramente, também possam usufruir do transporte aéreo.

Esta dinâmica de mercado legitima a cobrança diferenciada, uma vez que permite que cada consumidor pague apenas pelos serviços que efetivamente deseja, sem que os demais, reitere-se, sejam privados dos elementos básicos inerentes ao transporte aéreo, conforme já exaustivamente fundamentado.



Saliente-se que a segmentação dos serviços oferecidos pelas companhias aéreas representa estratégia comercial legítima de diferenciação de produtos, amplamente aceita em diversos setores da economia do país e do mundo. Repise-se, ademais, que tal estratégia garante que consumidores dispostos a pagar por comodidades adicionais possam fazê-lo sem impactar o preço para os demais e que ocorra a democratização do acesso ao transporte aéreo.

Ademais, quanto ao questionamento acerca da inviabilidade de marcação de assentos para que passageiros da mesma família viajem juntos, conforme bem destacado no Parecer da Senacon (ID 9917771203), *“não existe regulamentação específica para o serviço de marcação antecipada de assentos ou regra para aglutinação obrigatória das poltronas dos passageiros quando os mesmos integrarem uma só família (por exemplo), dado que a agência reguladora considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo.”*

Portanto, inexistiu irregularidade na cobrança dos serviços adicionais, o que encontra respaldo no parecer do Ministério Público (ID 10334809240); nas Notas Técnicas n.º 10/2018 e 03/2018 na ANAC (ID 9917763956); no Ofício n.º 364/2018/SAS-ANAC (ID 9917706512); no Parecer n.º 11/2019 da ANAC (ID 9917698322); Nota Técnica do Ministério da Justiça (ID 9927550908).

*** Do dever de informação e transparência**

As requeridas demonstraram cumprir adequadamente o dever de informação estabelecido no art. 6º, III, do CDC, prestando esclarecimentos claros sobre a natureza opcional dos serviços e os valores cobrados.



Conforme consignado pelo Ministério Público em seu parecer: "informações sobre a cobrança dos serviços opcionais são prestadas de forma adequada e clara nos canais disponibilizados pelas requeridas, de modo a cumprirem com seu dever de informação, estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor".

Saliente-se ser incontroverso e comprovado pela documentação apresentada pelo próprio autor (ID 9822795976) que é facultado que o consumidor ativamente contrate os serviços adicionais, não sendo efetuada a cobrança de forma automática. Esta regra assegura a transparência e a liberdade de escolha do consumidor.

As companhias aéreas disponibilizam informações em seus sites sobre as diferentes modalidades tarifárias e os serviços incluídos em cada uma, permitindo ao consumidor fazer escolhas conscientes no processo de compra.

Portanto, não há a violação aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, alegada pelo autor.

Com efeito, quanto ao art. 39, V, que veda que o fornecedor exija do consumidor vantagem manifestamente excessiva, reitere-se que os serviços cobrados são efetivamente prestados, proporcionando vantagem real ao consumidor (escolha antecipada do assento, embarque prioritário, garantia de espaço para bagagem de mão). Ademais, não há desproporcionalidade entre o serviço prestado e o valor cobrado.



No mesmo sentido, quanto ao art. 39, X, que veda ao fornecedor, elevar sem justa causa o preço dos produtos ou serviços, percebe-se que as cobranças não representam elevação do preço dos serviços essenciais, mas sim cobrança por serviços adicionais distintos e opcionais. O preço do transporte aéreo básico (que inclui assento designado pela companhia) não sofreu elevação indevida.

A própria SENACON, em parecer técnico, reconheceu que “o fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários”, conforme ID 9917771203.

*** Do direito dos Passageiros com Necessidades de Atendimento Especial(PNAE)**

A existência de regramentos, contendo direitos e deveres, tanto para as companhias aéreas quanto para os Passageiros com Necessidades de Atendimento Especial (PNAE) é de fundamental importância para garantir, dentre outros, o direito: à acessibilidade; ao direito à inclusão; ao direito de ir e vir; à promoção da igualdade (combatendo-se a discriminação) e à prevenção de situações de riscos.

A proteção visa a eliminação das barreiras físicas, evitando-se situações de risco e constrangimento antes e durante a viagem, garantindo que essas pessoas possam se utilizar do transporte aéreo da mesma forma que os demais passageiros, a fim de que possam participar de atividades sociais, culturais, econômicas e turísticas, livres de injustificadas restrições.



Assim, visando construir um ambiente mais inclusivo e acessível no transporte aéreo, deve ser prontamente coibida qualquer ação contrária ao legítimo direito de acesso igualitário e seguro do PNAE, *in casu*, ao transporte aéreo, impondo-se o cumprimento da legislação vigente.

A questão referente ao atendimento de passageiros com necessidades especiais é exhaustivamente regulamentada pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo– PNAE, garantindo-lhe o direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário.

A referida resolução estabelece em seu art. 3º:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Ainda, o art. 6º da Resolução nº 280/2013 estabelece que **“o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem**, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.”



Quanto à **designação de assentos**, o art. 31 da mesma resolução dispõe que o operador aéreo deve disponibilizar ao PNAE "assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência".

Importante observar que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, como pretende o autor, mas como dita a norma, nas partes dianteira e traseira, no local mais próximo das saídas, conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

Sobre as hipóteses de dever de assistência ao PNAE, o Art. 14 da Resolução prevê:

O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - *check-in* e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de



fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Com efeito, a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita. Inclusive, a título de exemplo, segundo o artigo 8 da Resolução, a assistência especial não impede a cobrança de serviços ali especificados.

A própria ANAC, no Parecer nº 7/2022/GCON/SAS, juntado no ID 9917746758, concluiu que:

“72. O processo de aquisição de compra de passagem aérea ou, simplesmente, comercialização, pode variar de empresa para empresa, em se tratando de seus diferentes estágios e das tecnologias envolvidas. Além disso, o que se observa, em geral, é que esse processo também é impactado pelas diferentes estratégias de negócios adotadas por cada uma das empresas concorrentes no mercado, ainda mais em um setor altamente competitivo e de margens de rentabilidade apertadas.

73. Nesse contexto, cada empresa possui liberdade para elaborar suas próprias



estratégias de comercialização de produtos e serviços para obter melhores resultados em seu mercado de atuação atendidos os preceitos constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência.

(...)

*74. Do ponto de vista legal, novamente remetendo-se à Resolução ANAC nº 400/2016, esta prevê de forma clara, em seu art. 5º, que, durante a comercialização da passagem, o transportador deverá prestar informações sobre valor total da passagem aérea; as regras de não apresentação para o embarque (no-show); remarcação e reembolso, com suas eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e regras e valores do transporte de bagagem. **O ordenamento jurídico brasileiro jamais regulamentou, no âmbito legal ou infralegal, a marcação de assento, com exceção no caso dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que precisam ser alocados em assentos especiais, conforme a sua carência, de acordo com o que já explicado.***

75. A marcação de assento sempre foi entendida como serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do check-in presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros.

(...)

77. Não há ilicitude na política dos operadores que fixam valor adicional para a escolha de um assento determinado, uma vez que muitos passageiros querem garantir por meio de pagamento antecipado a ocupação de determinado assento, por exemplo aqueles com maior distância entre as fileiras ou maior reclinção das poltronas. A diferenciação está justamente no fato de determinados assentos serem em quantidade limitada (com mais espaço, por estarem localizados nas saídas de emergência) ou únicos (uma localização única, por exemplo, a propiciar facilidade ao embarque/desembarque) e serem, devido às suas características, subjetivamente valorizados.



(...)

104. Com efeito, tem-se que inexistente lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência.

105. Igualmente, não há dispositivo que obrigue a disponibilização de determinados assentos da aeronave para comercialização ou que proíba a indisponibilidade de assentos para comercialização. Isso porque a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência. Não cabe, portanto, ao Estado intervir, sob risco de prejudicar a concorrência, produzir distorções e ineficiências no mercado até então inexistentes e, ainda, custos adicionais, o que pode onerar o preço das passagens e, conseqüentemente, prejudicar o consumidor.”

Ainda, conforme ressaltado pelo Ministério Público (ID 10334809240), **inexiste prova nestes autos no sentido de que as requeridas descumpram tal regra, ou seja, que não disponibilizem assentos prioritários** conforme exigido pela Resolução n.º 280/2013:

“Por outro lado, também não foi comprovada a genérica alegação do autor de que as requeridas não disponibilizam assentos prioritários para os passageiros com necessidades especiais, tampouco que descumprem, de forma reiterada e injustificada, as normas impostas pela Resolução nº 280/2013 da ANAC para garantir acessibilidade ao PNAE no transporte aéreo.

As requeridas disponibilizam em seus canais oficiais informações claras sobre os direitos



do PNAE, conforme estabelecido pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, esclarecendo sobre o dever do passageiro de informar previamente sobre sua necessidade especial, para que lhe seja garantido atendimento específico, adequado à sua necessidade, como assentos diferenciados e acompanhante, além de fornecer embarque prioritário e condições de acessibilidade ao PNAE, como disponibilização de elevadores e cadeiras de roda.

As reclamações individuais de passageiros relatadas na inicial, bem como eventuais falhas ocorridas no atendimento ao PNAE no transporte aéreo, diante das circunstâncias que envolvem cada caso concreto e das necessidades diferenciadas de alguns passageiros, não são suficientes para demonstrar a existência de violação reiterada, injustificada, grave e intolerável a direitos da coletividade, apta a configurar dano moral coletivo indenizável, como pretendido pelo requerente.”

Os documentos trazidos aos autos instruindo a inicial, ou não decorrem de situações violadoras de norma legal, mas do inconformismo do interessado, questões essas amplamente discutidas acima neste *decisum*, ou de fato violam a norma vigente, o que deve ser prontamente coibido, mas como praticados em casos isolados e pontuais, não demonstram causar impacto social, hábil a ferir o direito da coletividade. Portanto, repise-se, ainda que existentes situações concretas e individualizadas, violadoras de indiscutível direito amparado em lei/resolução, fato é que inexistente nos autos, comprovação de ilícito praticado pelas requeridas que violem direitos da coletividade, hábil a ensejar a procedência de uma ação coletiva.

*** Democratização do transporte aéreo**

Por fim, saliento que o regime de liberdade tarifária, estabelecido pela Lei nº 11.182/2005 e regulamentado pela ANAC, teve como objetivo primordial a democratização do transporte aéreo no Brasil, permitindo que um maior número de pessoas tenha acesso a esse modal de transporte.



A estratégia low-cost adotada pelas companhias aéreas, que inclui a oferta de tarifas básicas mais acessíveis com serviços adicionais opcionais, contribui efetivamente para esse objetivo, conforme reconhecido pela ANAC.

Conforme destacado na Nota Técnica nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS da ANAC (ID 9917763956), no tópico conclusão:

“A adoção do modelo de liberdade de rotas e de liberdade tarifaria, com a livre definição de preços e dos produtos ofertados, é consequência da evolução do setor e não se trata de nenhum a espécie de aventura ou teste. Pelo contrário, é um modelo consolidado, adotado em todo o mundo, dos países em desenvolvimento aos desenvolvidos. Esse modelo tem permitido um aumento na quantidade de produtos ofertados e a inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos até sua desregulamentação”.

A cobrança de serviços opcionais permite que aqueles consumidores que desejam apenas o transporte básico paguem menor valor, enquanto aqueles que optam por serviços adicionais (escolha antecipada de assento, embarque prioritário) arcam com os custos correspondentes, promovendo equidade e eficiência alocativa.

Conclui-se, portanto, que as práticas comerciais questionadas pelo autor são lícitas e autorizadas pela



regulamentação setorial, não configurando violação ao Código de Defesa do Consumidor ou ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.

III – DISPOSITIVO

Por todo o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDO INICIAIS**, nos termos do art. 487, I do CPC.

Condeno o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

P.R.I. Após o trânsito em julgado, arquivem-se.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J







PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

AUTOS Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

SENTENÇA



I – RELATÓRIO

Cuida-se de “ação civil pública com pedido liminar” ajuizada por INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A e LATAM AIRLINES GROUP S/A.

Sustenta a existência de abusividade em condutas perpetradas por companhias aéreas, afirmando que estas retiram direitos de seus usuários. Alega que, em 2017, foi retirado o direito de despacho de bagagem sem custo, em 2018, foi estabelecida a cobrança para marcação do assento e, em 2023, a cobrança de uma taxa simbólica de R\$10,00 para obter prioridade de embarque, garantindo o direito de levar consigo sua bagagem de mão, a fim de que não seja despachada. Salienta, ainda, que existe uma relação entre o aumento do valor das passagens aéreas e a violação aos direitos dos consumidores.

Ressalta que as requeridas deixaram de observar preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual garante a reserva de assentos e embarque prioritário. Afirma que, mesmo após a aplicação de diversas multas pelos Procons estaduais, os requeridos persistem com as práticas abusivas.

Salienta que “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”. Afirma, desse modo, que a cobrança para a marcação de



assento é indevida.

Aduz que, embora as companhias aéreas justifiquem que a possibilidade de cobrança para marcação antecipada dos assentos se justifica na redução da tarifa, fato é que, desde o ano de 2018, houve uma majoração do preço dos bilhetes e a piora no serviço prestado.

Alega que a abusividade da conduta das requeridas já vem sendo enfrentada pelo Poder Judiciário em ações individuais. Afirmar, ainda, que a não disponibilização de assentos prioritários para pessoas deficientes, obesos, mulheres grávidas e demais necessitados é um problema grave e causa desconfortos no embarque.

Ressalta que, recentemente, a terceira requerida inaugurou um novo serviço de cobrança aos consumidores, denominado embarque premium Latam. Aduz que o serviço é direcionado àqueles que desejam garantir espaço para sua bagagem de mão dentro da aeronave, mediante o pagamento de R\$10,00 para obter prioridade de entrada. Diz que, de maneira similar, a segunda requerida disponibiliza compartimento exclusivo para clientes com assentos GOL+ Conforto em voos domésticos e clientes da classe Gol Premium Economy em voos internacionais.

Assevera que o consumidor não poderia ser coagido a contratar serviços adicionais à compra das passagens aéreas.



Requer, assim, em sede de tutela de urgência, seja determinado que:

a) as requeridas cessem a cobrança de marcação antecipada de assentos, bem como disponibilizem gratuitamente a possibilidade de acomodação das pessoas detentoras de necessidades especiais ou menores desacompanhados dos seus genitores nas primeiras fileiras da aeronave.

b) a terceira requerida cesse o serviço “embarque premium LATAM”.

c) 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.

Ao final, requer i) a confirmação da tutela antecipada, para que seja reconhecida a ilegalidade do pagamento pela marcação dos assentos e da taxa prioritária de embarque com garantia de acomodação da bagagem de mão no interior da aeronave, bem como ii) a condenação das requeridas ao pagamento de danos morais coletivos, no importe de R\$10.000.000,00 em desfavor de cada uma.

Tutela antecipada indeferida conforme ID 9842724218.

Interposto agravo de instrumento (ID 9862579655), autuado sob o n.º 1633496-14.2023.8.13.0000, ao



qual foi negado provimento, conforme análise aos autos recursais (ID 10429905336).

Foi realizada audiência de conciliação, sem êxito na tentativa de acordo (ID 9911127762).

Citada, a requerida LATAM S/A apresentou contestação de ID 9917716105. Preliminarmente, argui ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que a presente demanda carece de necessidade e utilidade ou que as questões debatidas na inicial são tratadas por regramento próprio, o que, nos dois casos levaria a extinção do feito sem resolução do mérito. Ainda em sede preliminar, sustenta ilegitimidade ativa da associação autora para a propositura de Ação Civil Pública, e, sua ilegitimidade passiva. Por fim, sustenta incompetência da Justiça Estadual e impugna o valor atribuído à causa.

No mérito, pugna pela improcedência do pedido, alegando, em síntese, que, ao longo dos anos, o processo de liberalização do transporte aéreo no país culminou em uma situação onde todo o risco econômico da atividade recai nas companhias aéreas, a partir da escolha de como será realizada a prestação de serviço e qual será o portfólio de serviço oferecido à população, cumprindo-se as regras estabelecidas pela agência reguladora.

Diz que, em continuidade à evolução do mercado da aviação civil, foi editada a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevendo que as companhias aéreas ofereçam serviços adicionais e criem um ambiente cuja oferta de serviços é adaptável à necessidade real de cada consumidor, tendo em vista sua capacidade econômica, suas prioridades de conforto ou mesmo seus objetivos de viagem, o que foi feito pela ré.



Assevera que, sem uma política de cobrança diferente para os serviços adicionais diferenciados, seria impossível o fornecimento de passagens aéreas a valores menores e, conseqüentemente, uma diminuição do fluxo do mercado da aviação civil no país, portanto, não há ilegalidade na cobrança de serviços adicionais.

Diz que o Poder Judiciário não pode e nem deve ser utilizado como instrumento de delimitação injustificado do espaço de exercício da liberdade negocial do fornecedor, assegurada no art. 170, caput, da CF/88 e devidamente reguladas, que não originam nenhum malefício à sociedade, já que o transporte aéreo ocorrerá independente da contratação dos serviços.

Afirma que o serviço de seleção antecipada de assentos consiste na possibilidade de o passageiro selecionar um assento específico da aeronave antes da realização do check-in, mediante o pagamento de um custo adicional e, para aqueles que não tiverem interesse, a LATAM selecionará de forma automática, sendo uma possibilidade do consumidor; que a escolha de assento é dissociada da prestação principal dos contratos de transporte. Aduz que não comete nenhuma infração ao oferecer ao consumidor a possibilidade de adquirir um serviço adicional para o fim de escolher seu assento antecipadamente, pois há clara vantagem na aquisição do serviço ofertado, que é amplamente divulgado pela empresa antes e durante todo processo de compra dos bilhetes aéreos.

Salienta que segue políticas e protocolos com o intuito de garantir a todos as PNAE (pessoa portadora de deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, acompanhada por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia



como passageiro), toda a acessibilidade necessária e atendimento prioritário, que é observado nas filas de embarque, além de disponibilizar um balcão de atendimento a PNAE e cadeiras especiais para utilização no corredor da aeronave, seguindo as orientações previstas na Resolução n.º 280/13.

Alega que o serviço de “embarque premium” é totalmente dissociado da pretensão principal do contrato de transporte aéreo, de modo que não há sobreposição de direitos legalmente garantidos. Diz que não foram comprovados os alegados danos morais coletivos e, alternativamente, em caso de condenação da requerida, que a indenização seja fixada em patamar razoável.

A requerida AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A, por sua vez, apresentou defesa de ID 9927628000. Em sede preliminar, argui incompetência da Justiça Estadual diante do interesse da ANAC no presente feito e, sendo uma autarquia federal, afirma que os autos serem remetidos para a Justiça Federal. Ainda, sustenta ocorrência da prescrição.

No mérito, requer a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese, que o serviço de marcação antecipada de assentos está disponível para aquele passageiro que deseja escolher um assento específico, antes dos demais, e poderá fazê-lo, realizando a devida contraprestação pecuniária para tanto, por isso não há qualquer irregularidade em tal cobrança. Diz que não há uma única disposição regulamentar do setor aéreo que proíba, direta ou indiretamente, a ré de prestar o serviço de marcação antecipada de assento em suas aeronaves e realizar a respectiva cobrança.

Assevera que a forma de marcação antecipada de assentos que vem sendo praticada ocorre por opção e estratégia comercial de cada companhia aérea, o que fomenta a concorrência entre as empresas do setor,



promovendo o seu desenvolvimento econômico.

Aduz que a cobrança para a marcação antecipada de assentos não eleva de maneira alguma o valor da passagem aérea, pois caso o cliente prefira não contratar este serviço, seu lugar no voo estará garantido sem a necessidade de efetuar o pagamento de qualquer valor adicional.

Diz que, quanto à disponibilização de assentos para familiares, a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE's.

Assevera que a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE's com necessidade de auxílio no embarque (como por exemplo, os passageiros que necessitam de cadeira de rodas), após, os demais preferenciais e, posteriormente, são chamados os passageiros de acordo com a classe do bilhete, utilização de programa de fidelização e localização do assento. Por fim, afirma que não restaram configurados os alegados danos morais e matérias pretendidos.

A requerida GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A apresentou defesa de ID 9927753202. Preliminarmente, alega incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar causas envolvendo o interesse de entidade autárquica – ANAC, bem como sustenta a ocorrência de litispendência com as ações civis públicas n.º 0808035- 30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.



Ainda em sede preliminar, sustenta ausência de interesse de agir, tendo em vista que já existe regulamentação sobre a matéria discutida nos autos, qual seja, a Resolução n.º 280/2013 da ANAC, que é fielmente cumprida pela requerida.

No mérito, afirma que o modelo atualmente utilizado exerce um papel de inclusão de todos os cidadãos, possibilitando que qualquer pessoa apta possa realizar viagens aéreas, colaborando – e muito – para a integração territorial do país.

Ressalta que a cobrança adicional pela marcação de assentos é permitida pelo disposto no artigo 4º, §2º e artigo 5º, §2º, ambos da Resolução n.º 400/2016 da ANAC. Alega que somente a marcação de assento revela-se como um serviço adicional, já a disponibilização de assento em si é um direito de todo e qualquer passageiro, não sendo cobrado nenhum valor por isso.

Informa ter identificado, através de pesquisas, que seus passageiros possuem expectativas distintas em sua experiência em voar, como por exemplo, alguns desejam tão somente voar, sem despachar bagagem ou mesmo escolher um assento e, logicamente, não desejam pagar por estes serviços, se beneficiando com uma tarifa promocional.

Salienta que qualquer passageiro, independente de tarifa escolhida, poderá marcar seu assento sem qualquer custo, conforme sua conveniência, dentro do período de check-in (antecedência igual ou inferior a 48 horas). Relata que, em relação à cobrança pela prioridade no embarque, não faz uso da prática em questão, contudo, afirma não vislumbrar qualquer impedimento legal em sua utilização. Assevera incabíveis os danos materiais pretendidos e diz que não foram comprovados os alegados danos morais.



Impugnação oferecida no ID 10094054419.

Intimadas as partes para especificarem provas (ID 10103061418), a segunda requerida requereu o depoimento pessoal da parte requerida, através de seus colaboradores (ID 10111230196), a terceira requerida solicitou que fosse proferida decisão saneadora e somente após, fosse intimada para indicação definitiva de provas e, subsidiariamente, requereu a produção de prova testemunhal e documental suplementar (ID 10116647294). A autora requereu a expedição de ofícios à ANAC e SENACON (ID 10116671570) e a primeira requerida requereu a produção de prova documental suplementar (ID 10116720322).

Autos remetidos ao ilustre representante do Ministério Público, que apresentou manifestação de ID 10181444384; opinou pela rejeição das preliminares arguidas, pela produção das provas solicitadas pelas partes e, por fim, informou que, na sua atuação como fiscal da ordem jurídica, não possui provas a produzir.

Por meio da decisão de ID 10214862287, salientei o ajuizamento de outras duas Ações Cíveis Públicas, anteriormente a este processo, autuadas sob o n.º 0808035-30.2018.8.10.0001 e n.º 0650894-13.2018.8.04.0001, sendo a primeira distribuída na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís, proposta pelo PROCON/MA, e a segunda em curso na 17ª Vara Cível da Comarca de Manaus, proposta pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.



Foi destacada a ausência de litispendência, mas a aparente conexão, sendo determinada, para análise da eventual conexão, que a autora apresentasse, em 10 dias, a cópia integral da inicial do processo n.º 0650894-13.2018.8.04.0001.

A autora trouxe aos autos a inicial (ID 10226403782), acompanhada de termo de acordo firmado entre os litigantes daquele processo (ID 10226405980), que pugnaram pela extinção daquela ação civil pública.

Proferida decisão de saneamento no ID 10316577978, pela qual i) acolhi a preliminar de impugnação ao valor da causa, reduzido para R\$300.000,00; ii) rejeitei as demais preliminares arguidas e a prejudicial de mérito; iii) fixei os pontos controvertidos da lide e indeferi os pedidos de produção de prova.

Opostos embargos de declaração em face da decisão, acolhidos parcialmente, tão somente para “conceder às partes prazo de 15 dias para apresentação de alegações finais previamente ao julgamento da lide, oportunidade em que poderão se manifestar sobre todo o rol de documentos juntados nos autos.”

O Ministério Público apresentou parecer (ID 10321958098), opinando pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

As partes apresentaram alegações finais (ID 10426493032 – autor; ID 10427203290 – AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A; ID 10427782885 – GOL LINHAS AÉREAS; ID 10427983060 – LATAM).



Vieram-me os autos conclusos para julgamento.

DECIDO.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Cuida-se de Ação Civil Pública cuja controvérsia reside em averiguar) a legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos; ii) a legalidade da cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine; iii) a adequação das práticas das requeridas em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais; iv) a ocorrência de danos morais coletivos e individuais em razão das práticas questionadas.

*** Da cobrança pelos serviços adicionais**

Depreende-se da atenta leitura da inicial que o autor questiona a cobrança pela marcação antecipada de assentos, bem como de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine.



Todavia, entendo que inexistir irregularidade na conduta das requeridas. Explica-se.

As cobranças questionadas pelo autor referem-se a serviços adicionais opcionais cuja exigibilidade encontra respaldo na Resolução nº 400/2016 da ANAC, que regulamenta a oferta de serviços de transporte aéreo, bem como na Lei nº 11.182/2005, que prevê disposições sobre a ANAC.

A leitura conjunta da Lei nº 11.182/2005 e da Resolução nº 400/2016 da ANAC demonstra que foi estabelecido o regime de liberdade tarifária às companhias aéreas.

Nesse sentido, dispõe o art. 49 da Lei nº 11.182/2005:

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

No mesmo sentido, a Resolução nº 400/2016 da ANAC reforça tal liberdade tarifária e a possibilidade de cobrança de serviços opcionais pela prestadora, conforme art. 4º, §2º, que assim dispõe:

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.



(...)

§ 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.

Tal dispositivo autoriza as empresas aéreas a implementar suas próprias tarifas, fixar regras e cobrar valores para os serviços adicionais ofertados ao comprador.

O que a Resolução veda, em seu art. 5º, §2º, é que haja a cobrança por serviço opcional/adicional não contratado de forma ativa pelo consumidor, ou seja, que tenha sido imposto/embutido no valor cobrado sem o seu consentimento. Vejamos:

Art. 5º. No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).

E, no caso, percebe-se ser incontroverso nos autos que as companhias aéreas possibilitam ao consumidor que, de forma ativa, opte por contratar tal serviço, ou seja, a respectiva cobrança não lhe é imposta, posto que deriva de consentimento, o que comprova a regularidade da conduta das requeridas e consonância com os regulamentos legais aplicáveis.



Não se ignora que a Resolução nº 138/2010 da ANAC, em seu art. 3º, §1º, estabelece que é “vedada a cobrança de valores relativos a custos ou serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte da tarifa”, assim conceituados pelo §2º do mesmo artigo:

Art. 3º. § 2º Para efeitos desta Resolução, custos ou serviços indissociáveis são aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo.

Todavia, os serviços adicionais cobrados pelas companhias aéreas de marcação antecipada de assento e embarque prévio para garantia de transporte da mala na cabine não constituem “serviços indissociáveis sem os quais não é possível a realização do transporte aéreo”.

Ora, os serviços indispensáveis ao transporte aéreo de passageiros são, por exemplo, a realização do *check-in*, a autorização de embarque, a garantia de assento para viagem com segurança e o transporte com segurança do consumidor e da bagagem de mão ao local de destino. A possibilidade de escolher um assento específico e de transportar a bagagem na cabine não constitui serviço indispensável para o transporte de pessoas.

Inclusive, o consumidor que opta por não contratar os serviços adicionais questionados (marcação antecipada de assento e embarque *premium* para bagagem de mão) receberá integralmente o serviço contratado: será transportado em assento regular e será devidamente transportado ao destino final, assim como a sua bagagem de mão.



Nesse ponto, conforme bem destacado pela ilustre representante do Ministério Público, *"a marcação antecipada do assento pelo consumidor não constitui fato inerente ao transporte aéreo em si. O que constitui elemento essencial ao contrato de transporte é a disponibilização de um assento para o passageiro viajar, o que é sempre garantido pelas companhias aéreas*

Da mesma forma ocorre com o serviço adicional de garantia de que a bagagem de mão seja levada dentro da cabine da aeronave, e não despachada, quando, como é comum acontecer, os bagageiros da cabine estiverem lotados, de forma a tornar necessário que algumas bagagens de mão sejam despachadas, para serem levadas no compartimento de carga do avião.

Também esse serviço opcional, não essencial, tendo em vista que a bagagem será transportada de toda forma, assim como outros, como a cobrança para despachar malas maiores, constituem serviços adicionais, cuja cobrança é lícita, dentro do regime de liberdade tarifária, que rege a prestação de serviços aéreos no Brasil, estabelecido expressamente pelo art. 49 da Lei 11.182/05."

A prestação essencial do transporte aéreo – qual seja, o deslocamento do passageiro, em assento regular, e de sua bagagem de mão do ponto de origem ao destino – é plenamente garantida independentemente da contratação dos serviços opcionais. Esta constatação é determinante para afastar qualquer alegação de violação à regra estabelecida pela ANAC.



Nesse ponto, saliento que o que efetivamente é comercializado pelas requeridas não são os elementos essenciais do transporte aéreo, mas sim o diferencial de escolha e comodidade.

Quanto à marcação antecipada de assento, o serviço comercializado não é "o direito a um assento" – já que este é garantido a todo passageiro que adquire o serviço de transporte -, mas sim a prerrogativa de escolha antecipada de assento específico. Trata-se de vantagem que não integra o núcleo essencial do contrato de transporte. O passageiro que não contrata este serviço não fica privado de assento. A prestação principal - acomodação segura durante o transporte até o destino - é integralmente cumprida.

No mesmo sentido, quanto ao embarque *premium* para bagagem de mão o que se comercializa não é "o direito ao transporte da bagagem de mão" - este é assegurado pelas requeridas independentemente de tarifa adicional -, mas sim a garantia de acomodação da bagagem no interior da cabine através de embarque prioritário. O passageiro que não contrata este serviço não fica privado do transporte de sua bagagem, que será levada ao destino final. A cobrança refere-se exclusivamente ao diferencial de conveniência de embarcar prioritariamente para garantir espaço disponível para bagagem de mão no interior da cabine.

Ressalte-se que o oferecimento de tais serviços opcionais e a sua contratação por vários consumidores comprova, inequivocamente, que possuem valor econômico real para parcela significativa dos consumidores. A existência de demanda consistente por estes serviços demonstra que representam utilidades distintas e diferenciadas em relação ao transporte básico. Note-se, por outro lado, que nem todos os consumidores pretendem adquirir os serviços adicionais, seja por simplesmente não desejá-los, seja por preferirem pagar uma tarifa menor pela passagem. Assim, não se afigura democrática a inserção



destes valores extras na cobrança final de todas as passagens, indistintamente, forçando todos os consumidores do serviço de transporte a suportarem os custos de serviços opcionais que não desejam ou sequer virão a se utilizar.

Reforça, ainda, a legalidade das cobranças a impossibilidade física de que todos os passageiros tenham acesso simultâneo aos locais mais desejados da aeronave. Os assentos da parte frontal, considerados mais cômodos pela proximidade da saída e menor tempo de embarque/desembarque, são naturalmente escassos.

Da mesma forma, o espaço disponível na cabine para acomodação de bagagem de mão é fisicamente limitado, tornando-se recurso escasso em voos com alta ocupação.

O fato de que consumidores conscientemente optam por arcar com os custos adicionais para usufruir destes diferenciais de comodidade, demonstra que há valor agregado dos serviços adicionais oferecidos. Saliente-se que tais consumidores fazem escolhas racionais baseadas em suas preferências pessoais e capacidade econômica e não são coagidos a contratar os serviços, podendo optar pelo transporte básico. A possibilidade de optar pelo transporte básico não onerado com serviços adicionais, inclusive, vem permitindo que pessoas menos favorecidas financeiramente, também possam usufruir do transporte aéreo.

Esta dinâmica de mercado legitima a cobrança diferenciada, uma vez que permite que cada consumidor pague apenas pelos serviços que efetivamente deseja, sem que os demais, reitere-se, sejam privados dos elementos básicos inerentes ao transporte aéreo, conforme já exaustivamente fundamentado.



Saliente-se que a segmentação dos serviços oferecidos pelas companhias aéreas representa estratégia comercial legítima de diferenciação de produtos, amplamente aceita em diversos setores da economia do país e do mundo. Repise-se, ademais, que tal estratégia garante que consumidores dispostos a pagar por comodidades adicionais possam fazê-lo sem impactar o preço para os demais e que ocorra a democratização do acesso ao transporte aéreo.

Ademais, quanto ao questionamento acerca da inviabilidade de marcação de assentos para que passageiros da mesma família viajem juntos, conforme bem destacado no Parecer da Senacon (ID 9917771203), *“não existe regulamentação específica para o serviço de marcação antecipada de assentos ou regra para aglutinação obrigatória das poltronas dos passageiros quando os mesmos integrarem uma só família (por exemplo), dado que a agência reguladora considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo.”*

Portanto, inexistiu irregularidade na cobrança dos serviços adicionais, o que encontra respaldo no parecer do Ministério Público (ID 10334809240); nas Notas Técnicas n.º 10/2018 e 03/2018 na ANAC (ID 9917763956); no Ofício n.º 364/2018/SAS-ANAC (ID 9917706512); no Parecer n.º 11/2019 da ANAC (ID 9917698322); Nota Técnica do Ministério da Justiça (ID 9927550908).

*** Do dever de informação e transparência**

As requeridas demonstraram cumprir adequadamente o dever de informação estabelecido no art. 6º, III, do CDC, prestando esclarecimentos claros sobre a natureza opcional dos serviços e os valores cobrados.



Conforme consignado pelo Ministério Público em seu parecer: "informações sobre a cobrança dos serviços opcionais são prestadas de forma adequada e clara nos canais disponibilizados pelas requeridas, de modo a cumprirem com seu dever de informação, estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor".

Saliente-se ser incontroverso e comprovado pela documentação apresentada pelo próprio autor (ID 9822795976) que é facultado que o consumidor ativamente contrate os serviços adicionais, não sendo efetuada a cobrança de forma automática. Esta regra assegura a transparência e a liberdade de escolha do consumidor.

As companhias aéreas disponibilizam informações em seus sites sobre as diferentes modalidades tarifárias e os serviços incluídos em cada uma, permitindo ao consumidor fazer escolhas conscientes no processo de compra.

Portanto, não há a violação aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, alegada pelo autor.

Com efeito, quanto ao art. 39, V, que veda que o fornecedor exija do consumidor vantagem manifestamente excessiva, reitere-se que os serviços cobrados são efetivamente prestados, proporcionando vantagem real ao consumidor (escolha antecipada do assento, embarque prioritário, garantia de espaço para bagagem de mão). Ademais, não há desproporcionalidade entre o serviço prestado e o valor cobrado.



No mesmo sentido, quanto ao art. 39, X, que veda ao fornecedor, elevar sem justa causa o preço dos produtos ou serviços, percebe-se que as cobranças não representam elevação do preço dos serviços essenciais, mas sim cobrança por serviços adicionais distintos e opcionais. O preço do transporte aéreo básico (que inclui assento designado pela companhia) não sofreu elevação indevida.

A própria SENACON, em parecer técnico, reconheceu que “o fato de as empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários”, conforme ID 9917771203.

*** Do direito dos Passageiros com Necessidades de Atendimento Especial(PNAE)**

A existência de regramentos, contendo direitos e deveres, tanto para as companhias aéreas quanto para os Passageiros com Necessidades de Atendimento Especial (PNAE) é de fundamental importância para garantir, dentre outros, o direito: à acessibilidade; ao direito à inclusão; ao direito de ir e vir; à promoção da igualdade (combatendo-se a discriminação) e à prevenção de situações de riscos.

A proteção visa a eliminação das barreiras físicas, evitando-se situações de risco e constrangimento antes e durante a viagem, garantindo que essas pessoas possam se utilizar do transporte aéreo da mesma forma que os demais passageiros, a fim de que possam participar de atividades sociais, culturais, econômicas e turísticas, livres de injustificadas restrições.



Assim, visando construir um ambiente mais inclusivo e acessível no transporte aéreo, deve ser prontamente coibida qualquer ação contrária ao legítimo direito de acesso igualitário e seguro do PNAE, *in casu*, ao transporte aéreo, impondo-se o cumprimento da legislação vigente.

A questão referente ao atendimento de passageiros com necessidades especiais é exhaustivamente regulamentada pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo– PNAE, garantindo-lhe o direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário.

A referida resolução estabelece em seu art. 3º:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Ainda, o art. 6º da Resolução nº 280/2013 estabelece que **“o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem**, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.”



Quanto à **designação de assentos**, o art. 31 da mesma resolução dispõe que o operador aéreo deve disponibilizar ao PNAE "assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência".

Importante observar que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, como pretende o autor, mas como dita a norma, nas partes dianteira e traseira, no local mais próximo das saídas, conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

Sobre as hipóteses de dever de assistência ao PNAE, o Art. 14 da Resolução prevê:

O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - *check-in* e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de



fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Com efeito, a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita. Inclusive, a título de exemplo, segundo o artigo 8 da Resolução, a assistência especial não impede a cobrança de serviços ali especificados.

A própria ANAC, no Parecer nº 7/2022/GCON/SAS, juntado no ID 9917746758, concluiu que:

“72. O processo de aquisição de compra de passagem aérea ou, simplesmente, comercialização, pode variar de empresa para empresa, em se tratando de seus diferentes estágios e das tecnologias envolvidas. Além disso, o que se observa, em geral, é que esse processo também é impactado pelas diferentes estratégias de negócios adotadas por cada uma das empresas concorrentes no mercado, ainda mais em um setor altamente competitivo e de margens de rentabilidade apertadas.

73. Nesse contexto, cada empresa possui liberdade para elaborar suas próprias



estratégias de comercialização de produtos e serviços para obter melhores resultados em seu mercado de atuação atendidos os preceitos constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência.

(...)

*74. Do ponto de vista legal, novamente remetendo-se à Resolução ANAC nº 400/2016, esta prevê de forma clara, em seu art. 5º, que, durante a comercialização da passagem, o transportador deverá prestar informações sobre valor total da passagem aérea; as regras de não apresentação para o embarque (no-show); remarcação e reembolso, com suas eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e regras e valores do transporte de bagagem. **O ordenamento jurídico brasileiro jamais regulamentou, no âmbito legal ou infralegal, a marcação de assento, com exceção no caso dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que precisam ser alocados em assentos especiais, conforme a sua carência, de acordo com o que já explicado.***

75. A marcação de assento sempre foi entendida como serviço acessório que compõe a política de negócios da empresa, a qual pode cobrar pela sua escolha (ex. janela, corredor, com maior espaço), independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do check-in presencial, ou ofertá-la como uma cortesia. Tais práticas são típicos exemplos do regime da livre concorrência, em que o mercado faz uso de pequenos diferenciais lícitos para disputar a preferência dos passageiros.

(...)

77. Não há ilicitude na política dos operadores que fixam valor adicional para a escolha de um assento determinado, uma vez que muitos passageiros querem garantir por meio de pagamento antecipado a ocupação de determinado assento, por exemplo aqueles com maior distância entre as fileiras ou maior reclinção das poltronas. A diferenciação está justamente no fato de determinados assentos serem em quantidade limitada (com mais espaço, por estarem localizados nas saídas de emergência) ou únicos (uma localização única, por exemplo, a propiciar facilidade ao embarque/desembarque) e serem, devido às suas características, subjetivamente valorizados.



(...)

104. Com efeito, tem-se que inexistente lei ou regulamento que estabeleça obrigação de o transportador aéreo alocar pessoa com deficiência nas primeiras fileiras das aeronaves e tampouco de prover marcação prévia e gratuita de assento que seja da preferência de pessoa com deficiência.

105. Igualmente, não há dispositivo que obrigue a disponibilização de determinados assentos da aeronave para comercialização ou que proíba a indisponibilidade de assentos para comercialização. Isso porque a disponibilização de assentos para comercialização envolve aspectos assegurados pelo regime de liberdade tarifária e o bloqueio de assentos pode ocorrer em razão de condições adversas de segurança operacional ou da estratégia de negócios, da diferenciação de produto e de diferenciais competitivos adotados pela companhia aérea em um ambiente de livre mercado e livre concorrência. Não cabe, portanto, ao Estado intervir, sob risco de prejudicar a concorrência, produzir distorções e ineficiências no mercado até então inexistentes e, ainda, custos adicionais, o que pode onerar o preço das passagens e, conseqüentemente, prejudicar o consumidor.”

Ainda, conforme ressaltado pelo Ministério Público (ID 10334809240), **inexiste prova nestes autos no sentido de que as requeridas descumpram tal regra, ou seja, que não disponibilizem assentos prioritários** conforme exigido pela Resolução n.º 280/2013:

“Por outro lado, também não foi comprovada a genérica alegação do autor de que as requeridas não disponibilizam assentos prioritários para os passageiros com necessidades especiais, tampouco que descumprem, de forma reiterada e injustificada, as normas impostas pela Resolução nº 280/2013 da ANAC para garantir acessibilidade ao PNAE no transporte aéreo.

As requeridas disponibilizam em seus canais oficiais informações claras sobre os direitos



do PNAE, conforme estabelecido pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, esclarecendo sobre o dever do passageiro de informar previamente sobre sua necessidade especial, para que lhe seja garantido atendimento específico, adequado à sua necessidade, como assentos diferenciados e acompanhante, além de fornecer embarque prioritário e condições de acessibilidade ao PNAE, como disponibilização de elevadores e cadeiras de roda.

As reclamações individuais de passageiros relatadas na inicial, bem como eventuais falhas ocorridas no atendimento ao PNAE no transporte aéreo, diante das circunstâncias que envolvem cada caso concreto e das necessidades diferenciadas de alguns passageiros, não são suficientes para demonstrar a existência de violação reiterada, injustificada, grave e intolerável a direitos da coletividade, apta a configurar dano moral coletivo indenizável, como pretendido pelo requerente.”

Os documentos trazidos aos autos instruindo a inicial, ou não decorrem de situações violadoras de norma legal, mas do inconformismo do interessado, questões essas amplamente discutidas acima neste *decisum*, ou de fato violam a norma vigente, o que deve ser prontamente coibido, mas como praticados em casos isolados e pontuais, não demonstram causar impacto social, hábil a ferir o direito da coletividade. Portanto, repise-se, ainda que existentes situações concretas e individualizadas, violadoras de indiscutível direito amparado em lei/resolução, fato é que inexistente nos autos, comprovação de ilícito praticado pelas requeridas que violem direitos da coletividade, hábil a ensejar a procedência de uma ação coletiva.

*** Democratização do transporte aéreo**

Por fim, saliento que o regime de liberdade tarifária, estabelecido pela Lei nº 11.182/2005 e regulamentado pela ANAC, teve como objetivo primordial a democratização do transporte aéreo no Brasil, permitindo que um maior número de pessoas tenha acesso a esse modal de transporte.



A estratégia low-cost adotada pelas companhias aéreas, que inclui a oferta de tarifas básicas mais acessíveis com serviços adicionais opcionais, contribui efetivamente para esse objetivo, conforme reconhecido pela ANAC.

Conforme destacado na Nota Técnica nº 10/2018/GTEC/GEAC/SAS da ANAC (ID 9917763956), no tópico conclusão:

“A adoção do modelo de liberdade de rotas e de liberdade tarifaria, com a livre definição de preços e dos produtos ofertados, é consequência da evolução do setor e não se trata de nenhum a espécie de aventura ou teste. Pelo contrário, é um modelo consolidado, adotado em todo o mundo, dos países em desenvolvimento aos desenvolvidos. Esse modelo tem permitido um aumento na quantidade de produtos ofertados e a inclusão de novos consumidores em um setor que era um privilégio de poucos até sua desregulamentação”.

A cobrança de serviços opcionais permite que aqueles consumidores que desejam apenas o transporte básico paguem menor valor, enquanto aqueles que optam por serviços adicionais (escolha antecipada de assento, embarque prioritário) arcam com os custos correspondentes, promovendo equidade e eficiência alocativa.

Conclui-se, portanto, que as práticas comerciais questionadas pelo autor são lícitas e autorizadas pela



regulamentação setorial, não configurando violação ao Código de Defesa do Consumidor ou ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.

III – DISPOSITIVO

Por todo o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDO INICIAIS**, nos termos do art. 487, I do CPC.

Condeno o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

P.R.I. Após o trânsito em julgado, arquivem-se.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J





EXMA. SRA. DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

Isenção de pagamento de custas e honorários pelo autor - 87 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 18 da Lei nº 7.347/85; Contradição e omissão quanto assento especial de passageiro PNAE e de menores desacompanhados – RES. 280/2013 ANAC – ART. 8º, 14, IV e 31

PROCESSO Nº 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO interposta contra o LATAM AIRLINES GROUP S/A E OUTRAS, vem, respeitosa e tempestivamente¹, perante V. Exa., por suas advogadas abaixo assinadas, tempestivamente, opor **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO COM EFEITOS MODIFICATIVOS** em face da sentença de ID. 10499856773, com fulcro nos artigos 1.022 a 1.026 do Código de Processo Civil, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas:

1 – DA CONTRADIÇÃO - ISENÇÃO DE CUSTAS

A sentença improcedente condenou a parte autora em custas e honorários advocatícios.

“Condeno o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.”

Não obstante, a referida matéria já havia sido recorrida por embargos declaratórios, cujo julgamento (ID 9842724218), em que pese ter indeferido os embargos por terem sido opostos contra mero ato ordinatório, **ENTENDEU pela r. isenção:**

I – DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO

Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*,

¹ A sentença embargada foi publicada no dia 28/07/2025, segunda-feira. Assim, o prazo fatal para a oposição dos embargos declaratórios dar-se-á no dia 04/08/2025, segunda-feira.



não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

O embargante afirma que há omissão em intimação de ID 9823853561, salientando que esta, ao intimar a parte autora para recolher as custas processuais, foi omissa quanto a isenção legal concedida à entidade pelo artigo 87 do CDC e pelo artigo 18 da Lei 7.347/85.

Pois bem. Da análise dos fatos apresentados, verifico a inviabilidade de acolhimento dos embargos opostos, uma vez que, **embora a requerente tenha direito a isenção nos moldes informados em manifestação de ID 9829014132**, fato é que a intimação embargada se apresenta como ato ordinatório proferido pela Secretaria deste Juízo, o qual não possui força de decisão.

Assim, ao considerar que nos termos do artigo 1.022 do CPC, somente cabem embargos de declaração contra decisão judicial, entendo pelo não acolhimento dos embargos opostos.

No entanto, tendo em vista que a parte embargante faz jus à isenção pleiteada, torno sem efeito a intimação de ID 9823853561.

O Superior Tribunal de Justiça já manifestou pela isenção das custas e honorários processuais, quando a associação atua como substituta processual no âmbito das ações coletivas disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Senão vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA COLETIVA PROMOVIDA PELO IDEC EM NOME DE POUPADORES ESPECÍFICOS E DETERMINADOS. REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL. PRETENSÃO DE EXTENSÃO À LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA DO DIFERIMENTO E/OU DA ISENÇÃO DAS DESPESAS PROCESSUAIS A QUE FAZ JUS A ASSOCIAÇÃO. DESCABIMENTO. INCIDÊNCIA DA REGRA DO PROCESSO CIVIL TRADICIONAL. NECESSIDADE DE RECOLHIMENTO PRÉVIO DAS CUSTAS JUDICIAIS DO PROCESSO DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (...) **3. As regras específicas dispostas nos arts. 18 da LACP e 87 do CDC relativas ao microsistema da tutela coletiva, de diferimento e isenção das despesas processuais, alcançam apenas os colegitimados descritos nos arts. 82 do CDC e 5º da LACP, a fim de melhor assegurarem a efetividade das ações coletivas que, em regra, se destinam à proteção de direito de grande relevância social.** (REsp 1637366/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/10/2021, DJe 11/10/2021)

No mesmo sentido está pacificado o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

“PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO - AÇÃO COLETIVA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA -- NÃO CONDENAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO AUTORA EM LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - ISENÇÃO DO ART. 18 DA LEI 7.347/1985 E DO

ART. 87 DO CDC APLICAÇÃO - RECURSO PROVIDO.

- A associação autora de ação coletiva que visa a defesa dos interesses e direitos dos consumidores está isenta do pagamento dos honorários advocatícios e custas processuais, ainda que seja parte sucumbente no processo, face disposto no art. 18 da Lei 7.347/1985 e do art. 87 do CDC, salvo hipótese de comprovada má-fé.

- Recurso provido.” (TJMG - Apelação Cível 1.0024.07.474267-7/002 – Desembargadora Márcia De Paoli Balbino - 17ª CÂMARA CÍVEL – DJ 09/10/2014 – DP 21/10/2014)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO COLETIVA - CDC - ISENÇÃO DAS CUSTAS - COMPETÊNCIA - ANDEC - FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS DIREITOS - DIREITO DA PARTE E NÃO DA ASSOCIAÇÃO. O art. 87 do CDC prevê que nas ações coletivas tratadas nos seus dispositivos não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais. O princípio da facilitação da defesa do consumidor é aplicável apenas a este, e não à entidade que o representa em juízo, que pode se deslocar com facilidade para qualquer foro do País.” (TJMG - Agravo de Instrumento-Cv 1.0024.10.225629-4/001 – Desembargadora Evangelina Castilho Duarte – DJ 26/04/2012 – DP 11/05/2012).

Não obstante, vale lembrar que as associações sem fins lucrativos, como é o caso da embargante, sobrevivem com as verbas advindas das ações coletivas e dos projetos institucionais que são promovidos, inclusive, com o apoio dos órgãos públicos.

Não se pode olvidar que associações como a parte autora atuam estritamente para a realização do interesse público, inclusive, como no caso dos presentes autos, ousam a levar ao conhecimento do Poder Judiciário a ocorrência de práticas extremamente lesivas perpetradas pelas companhias aéreas rés contra milhares de consumidores pelo país.

Nesse contexto, pertinentes são as palavras do Excelentíssimo Ministro do Superior Tribunal de Justiça Hernan Benjamin, que delineou com peculiar acuidade a árdua lida das entidades civis no Brasil:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA POR SINDICATO. SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015 NÃO CARACTERIZADA. PROGRESSÕES FUNCIONAIS. PLANO ESPECIAL DE CARGOS DO MINISTÉRIO DA FAZENDA. AUSÊNCIA DE REGULAMENTAÇÃO DA LEI 11.907/2009. INTERSTÍCIO DE DOZE MESES. LEI 5.645/1970. CONDENAÇÃO DA UNIÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DESCABIMENTO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. ART. 18 DA LEI. 7.347/1985. PRINCÍPIO DA SIMETRIA. 1. Cuida-se, na origem, de Ação Civil Pública ajuizada pelo Sindicato dos Servidores do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul - Sindfaz/RS, na qual a parte autora pretende a condenação da União a adotar, para fins de progressão funcional dos seus servidores, o interstício de 12 (doze) meses, a contar da data da entrada em exercício, observando a forma e condições estabelecidas na Lei 5.645/1970 e no Decreto 84.669/1980, assim permanecendo até que sobrevenha a regulamentação a que alude o art. 232 da Lei 11.907/2009. 2. A compreensão do Tribunal de origem está de acordo com a jurisprudência do STJ, firme no sentido de que, no presente caso,

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



as promoções e progressões funcionais deverão observar o interstício de 12 meses, e não de 18 meses, como pretende a parte recorrente, porquanto a regulamentação de que trata o art. 232 da citada lei ainda não ocorreu. 3. A jurisprudência do STJ consolidou a tese de que, nos termos do art. 18 da Lei 7.347/1985, não há condenação em honorários advocatícios na Ação Civil Pública, salvo se comprovada má-fé. Tal inteligência, em obediência ao princípio da simetria, deve ser aplicada tanto ao réu quanto ao autor, pouco importando se Ministério Público, ente público, sindicato ou demais legitimados. Por óbvio, descabe falar em simetria quando se estiver diante de associação ou de outra modalidade de organização não governamental de defesa de sujeitos vulneráveis ou de bens e valores de interesse transindividual. Considerando que gratuitamente prestam a toda a Nação meritório e vital serviço de salvaguarda da dignidade da pessoa humana, da justiça social, da ética no mercado e do patrimônio tangível e intangível das presentes e futuras gerações, seria ilógico e anti-isonômico cogitar posicioná-las em pé de igualdade (formal) com o Estado, empresas, agrupamentos econômicos e potentes pessoas físicas. Nessas situações, o que se apresenta, em vez de simetria, é exatamente o oposto, absoluta assimetria substantiva de condições econômicas, políticas, institucionais e jurídicas, encenação contemporânea, no inóspito campo de batalha do processo civil coletivo, da luta de Davi contra Goliás. 4. In casu, admitida a Ação Civil Pública proposta por entidade sindical, devem incidir as regras impostas pela Lei 7.347/1985, inclusive aquela atinente aos honorários advocatícios. Assim, diante da impossibilidade de condenação da parte autora em honorários de sucumbência - seja ela pessoa jurídica de direito público, seja entidade sindical -, fica igualmente vedada a possibilidade de ser beneficiada quando se sagrar vencedora na demanda. 5. Recurso Especial da União parcialmente provido para se afastar a condenação ao pagamento de honorários advocatícios na Ação Civil Pública. Prejudicado o Recurso Especial do Sindicato dos Servidores do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul. (REsp 1873776/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/08/2020, DJe 06/10/2020)

Qualquer decisão divergente dos posicionamentos jurisprudenciais acima colacionados possui o condão de impedir que as entidades civis consigam exercer seu *múnus* de forma satisfatória sem que haja uma sobrecarga financeira em seu orçamento, o qual é planejado com um ano de antecedência e precisa ser seguido à risca, sob pena de ser responsabilizada fiscalmente e de faltar receita para os anos subsequentes.

Sabe-se que o processo coletivo é regido primariamente pelo princípio do microsistema processual coletivo, segundo o qual **antes de se aplicar o Código de Processo Civil, deve-se recorrer de forma profunda à legislação e a todo o microsistema que compõe o processo coletivo brasileiro, aplicando-se, tão somente, de forma residual a legislação geral.**

Diante disso, no momento de analisar as nuances de um processo coletivo, o julgador deve estar atento aos preceitos balizadores acima mencionados e ao espírito das ações coletivas que prima sempre pela máxima aplicação da tutela coletiva em detrimento de textos legislativos engessados que possam reduzir seu alcance e eficácia.

Assim, o magistrado deve sempre primar pelo melhor resultado das ações coletivas visando sua maior implementação e afastando a aplicação preceitos que possam vir a



prejudicar a atuação de entidades civis em prol de toda a coletividade nacional.

O posicionamento aqui exposto encontra-se autorizado também pela mais ampla doutrina processualista coletiva, a qual entende que as entidades civis apenas poderiam pagar custas e despesas processuais no caso em que restar constatada sua má-fé no decorrer de seus atos processuais.

Nesse sentido, veja o que lecionam os renomados doutrinadores Hermes Zanetti e Fredie Didier Jr, em seu livro Curso de Direito Processual: processo coletivo²:

Nas ações coletivas há regime especial de pagamento de custas e honorários advocatícios, previsto no art. 87 do CDC (que serve como modelo para o microssistema). Esse regime prevê o pagamento de custas e honorários apenas na hipótese de litigância de má-fé pelo ajuizamento de ações coletivas temerárias.

(...)

Apenas no caso de litigância de má-fé, o autor poderá ser condenado ao pagamento dos honorários advocatícios, das despesas processuais e no décuplo das custas, como forma de sanção.

(...) Não se aplicam ao microssistema as regras do CPC-2015 que afetem este regime. Aqui a aplicação é residual. Aplica-se apenas quando não alterar as normas e a lógica próprias do microssistema.

Dessa forma, verifica-se que a única hipótese de existir o pagamento de custas pela associação autora é se existente e comprovada a má-fé processual, o que não ocorre no caso dos autos.

Faz mister, logo, o desfazimento da contradição para ISENTAR a parte autora quanto ao pagamento de custas e honorários advocatícios, nos moldes do artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 18 da Lei nº 7.347/85.

2 – DA CONTRADIÇÃO e OMISSÃO – ASSENTO DE PASSAGEIROS PNAE – RES. 280/2013 ANAC – ART. 8º e 31

A sentença embargada disserta acerca da acomodação de passageiros PNAE:

Ainda, o art. 6º da Resolução nº 280/2013 estabelece que “o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.”

² Curso de Direito Processual: processo coletivo/ Fredie Didier Jr, Hermes Zaneti Jr. – 13ª ed. – Salvador: Ed. Juspdovim, 2019.



Quanto à designação de assentos, o art. 31 da mesma resolução dispõe que o operador aéreo deve disponibilizar ao PNAE "assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência".

Importante observar que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, como pretende o autor, mas como dita a norma, nas partes dianteira e traseira, no local mais próximo das saídas, conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

[...]

Com efeito, a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita. Inclusive, a título de exemplo, segundo o artigo 8 da Resolução, a assistência especial não impede a cobrança de serviços ali especificados.

Vejamos que o artigo 31 da Resolução nº 280/2013 da ANAC é cristalino sobre a necessidade de haver, no corredor, na traseira E na dianteira, assentos especiais.

O artigo 8º da r. resolução apresenta regra geral, no *caput*, e exceções, nos parágrafos 1º, 2º e 3º. Vejamos:

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução **não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.**

§ 1º **Excetua-se** do previsto no *caput* as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10.

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.

§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:

I - cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um

valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE; e

II - oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

Vejamos que as exceções permitem que seja feita a cobrança por **ASSENTO ADICIONAL** ao PNAE, se necessário, **mas não por ASSENTO ESPECIAL (art.31)**, sendo este gratuito, conforme regra geral do artigo 8º c/c artigo 31.

E como o legislador incluiu a questão de assentos adicionais dentro do rol das exceções, ou seja, do que pode ser cobrado do consumidor, ele i) considerou a questão dos assentos como **assistência especial** e ii) deixou de fora os assentos ESSENCIAIS, que, portanto, incidem na regra geral, que ISENTA o PNAE de qualquer custo.

Assim, a disponibilização do assento ESPECIAL é gratuita, enquanto pode haver cobrança por assento ADICIONAL, **que não é objeto dos pedidos.**

Inclusive, o trecho da decisão se equivoca ao mencionar que *“Com efeito, a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a Lei 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita.”*

Contudo, a decisão também menciona que:

“O ordenamento jurídico brasileiro jamais regulamentou, no âmbito legal ou infralegal, a marcação de assento, com exceção no caso dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que precisam ser alocados em assentos especiais, conforme a sua carência, de acordo com o que já explicado.”

Há **expressa determinação legal** de que a referida **acomodação deve ser gratuita**, ante interpretação conjunta dos artigos 8º, 31 e 14, IV, da resolução, sendo serviço de ASSISTÊNCIA ESPECIAL, isento de custos:

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

O pedido na exordial, alínea D, diz:

[...] bem como **garantindo gratuitamente aos portadores de necessidades especiais e**



menores desacompanhados dos genitores o direito de assentar nas primeiras fileiras da aeronave [...]

O pedido, ao mencionar o direito de assentar nas primeiras fileiras, é mais amplo do que o artigo 31, mas **ABRANGE o direito de assentar no CORREDOR NA DIANTEIRA (que está nas primeiras fileiras)**, direito que é desrespeitado.

Como se observa das reclamações já acostadas, é comum que as cias. Aéreas reservem somente assentos na traseira, deixando de observar a regra quanto aos assentos especiais no corredor na parte DIANTEIRA, além de cobrarem pela efetivação do direito.

Portanto, **a negativa de gratuidade do assento especial fere o art. 8º, caput, c/c art. 31**, ambos da Resolução ANAC nº 280/2013, devendo ser sanada por meio destes embargos de declaração, por se tratar de **omissão e contradição quanto à interpretação da norma regulatória aplicável ao caso concreto**.

3 – DA OMISSÃO – MENORES DESACOMPANHADOS – PNAE – RES. 280/2013 ANAC

A sentença embargada proferiu decisão distinta do que foi pedido:

Ademais, quanto ao questionamento acerca da inviabilidade de marcação de assentos para que passageiros da mesma família viajem juntos, conforme bem destacado no Parecer da Senacon (ID 9917771203), “não existe regulamentação específica para o serviço de marcação antecipada de assentos ou regra para aglutinação obrigatória das poltronas dos passageiros quando os mesmos integrarem uma só família (por exemplo), dado que a agência reguladora considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo.”

Vejamos o pedido “D” da exordial:

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;

O menor desacompanhado, por estar sem a tutela de seus responsáveis, se encaixa em “pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro”, sendo PNAE, conforme artigo 3º da resolução 280/2013 da ANAC:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

Este ponto, contudo, não foi analisado pelo respeitoso juízo, uma vez que a fundamentação acostada menciona o direito de marcação de assentos para a família em conjunto, o que não foi abordado nos pedidos.

Ainda assim, o Projeto de Lei (PL) [624/2025](#) dispõe sobre a gratuidade obrigatória para a marcação de assentos para menores de 16 (dezesesseis) anos ao lado de um responsável presente em voos domésticos e internacionais da aviação comercial em passagens adquiridas no território nacional ou com empresas aéreas brasileiras. O PL também proíbe as companhias aéreas de cobrar por essa marcação e determina que as empresas deverão mencionar essa garantia de forma clara e acessível ao consumidor.

Deve-se, portanto, ser sanada a omissão em relação ao direito de **menores desacompanhados dos genitores** de assentar nas primeiras fileiras da aeronave (assentos no corredor na dianteira E na traseira do avião), forma ANÁLOGA ao tópico anterior, e em estrita observância aos artigos 8º, 31 e 14, IV da Resolução 280/2013 da ANAC.

4 - RESUMO

Pelo exposto, os seguintes vícios devem ser sanados:

1 – Contradição quanto à condenção da entidade autora em custas e honorários, já tendo a Exma. Juiz reconhecido a sua isenção, como ordena o art. 87 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 18 da Lei nº 7.347/85 e reconhecido na decisão de ID 9842724218;

2 – Contradição e omissão na aplicação da resolução 280/2013 ANAC quanto à disponibilização de assentos especiais de forma gratuita aos PNAE, incluindo menores desacompanhados, sendo o pedido para os menores não analisado.

5 - CONCLUSÃO

Por todo exposto, pugna-se pelo conhecimento e acolhimento dos presentes embargos, conferindo os necessários efeitos modificativos para reconhecer e deferir a isenção das custas em favor da parte autora, nos termos do art. 87 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 18 da Lei nº 7.347/85, bem como sanar a contradição e a omissão apontada no que tange a aplicação da resolução nº 280/2013 ANAC.

Termos em que,
pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 31 de julho de 2025.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

DANIEL PIROLI PAULINO
OAB/MG 238.126





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

Aos requeridos para manifestarem sobre os Embargos de Declaração opostos, id10507623809.

Prazo: 5 dias

FABIANA PIMENTA SILLUZIO

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.





EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

Ação Civil Pública n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. ("GOL"), já qualificada nos autos da ação regressiva em epígrafe, ajuizada por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA ("IDEC" ou "Embargante")**, vem, tempestivamente¹, nos termos do art. 1.023, §2º, do Código de Processo Civil ("CPC"), apresentar **RESPOSTA AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** de Id. 10507623809, opostos pelo IDEC ("Embargos de Declaração") contra a r. sentença de Id. 10499856773 ("Sentença Embargada"), nos termos a seguir expostos.

1 Por meio da Sentença Embargada, esse Juízo, *acertadamente*, julgou improcedente os pedidos da presente ação, uma vez que *"as práticas comerciais questionadas pelo autor são lícitas e autorizadas pela regulamentação setorial"* (p. 29), condenando o IDEC ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios.

2 Irresignado com o acertado desfecho da controvérsia, o IDEC opôs Embargos de Declaração, sob as equivocadas premissas de que a Sentença teria incorrido em *(i) contradição* quanto à condenação ao pagamento de custas e honorários sucumbenciais; *(ii) contradição e omissão* quanto à disponibilização de assentos especiais de forma gratuita aos PNAE; e *(iii) omissão* quanto ao pedido de isenção de cobrança para marcação de assentos por menores desacompanhados.

3 Na realidade, **o que tenta o IDEC é modificar a Sentença Embargada, por via transversa, o que não se pode admitir**. Devem, então, ser rejeitados os Embargos de Declaração, como se verá adiante.

¹ Cf. Id. 10524052939, intimação para as partes se manifestarem sobre os EDs opostos pelo IDEC foi disponibilizada no DJEN em 26.08.2025, considerando-se publicado em 27.08.2025 (primeiro dia útil subsequente). Assim, o prazo de 5 dias úteis para resposta aos embargos de declaração de Id 10507623809 teve início em 28.08.2025 e chegará a termo somente em 03.09.2025. Portanto, tempestiva a manifestação apresentada nesta data.





I. A SENTENÇA EMBARGADA NÃO POSSUÍ VÍCIOS.

I.1. Com relação ao ônus de sucumbência, não há qualquer vício de contradição.

4 O IDEC sustenta que a Sentença Embargada incorreu em contradição ao condená-lo ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, uma vez que “*referida matéria já havia sido recorrida por embargos declaratórios*” (Embargos de Declaração, p. 1). Contudo, ao fazê-lo, o Embargante endereça o suposto vício de forma manifestamente inadequada.

5 Isso porque, o inciso I do art. 1.022, do CPC, dispõe que cabem embargos de declaração para *eliminar contradição*. Sobre o tema, a doutrina e a jurisprudência consolidaram entendimento de que “*a contradição ocorre entre proposições e os enunciados que se encontram dentro da mesma decisão*”².

6 Em outras palavras, não cabem aclaratórios por *contradição* entre decisões distintas. Nessa linha:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA. DISPENSA INDEVIDA DE LICITAÇÃO. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO DO ART. 1.022, I E II, DO CPC/2015. AUSÊNCIA DE CONTRADIÇÃO E DE OMISSÃO DO ACÓRDÃO RECORRIDO. [...] AGRAVO CONHECIDO PARA CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E NEGAR-LHE PROVIMENTO. [...] III - **Ausência de contradição. A contradição referente ao art. 1.022, I, do CPC/2015 deve ocorrer no interior de uma única decisão, e não de decisões distintas.** Ausência de omissão. Desnecessidade de análise de argumentos não importantes para a solução do litígio. Precedentes: REsp 1.719.219/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 19/4/2018, DJe 23/5/2018. [...] Agravo conhecido para conhecer do recurso especial e negar-lhe provimento.³

* * *

EMENTA: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - REEXAME DO JULGADO - IMPOSSIBILIDADE - CONTRADIÇÃO ENTRE DECISÕES DISTINTAS. 1. Os embargos não se prestam ao reexame do julgado. 2. **A contradição capaz de justificar o acolhimento dos embargos decorre do próprio acórdão, não há que se falar em contradição entre decisões distintas.** 3. A contradição que rende ensejo a embargos de declaração é a interna, aquela havida entre trechos da decisão embargada.⁴

² MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Código de Processo Civil comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025, p. RL-1.195.

³ STJ, AREsp n.º 1.543.113/SP, 2ª Turma, Min. Rel. Francisco Falcão, j. 17.03.2020

⁴ TJMG, Embargos de Declaração em Agravo de Instrumento n.º 1.0000.22.220435-6/002 (2204364-91.2022.8.13.0000), 18ª Câmara Cível, Des. Rel. Marcelo de Oliveira Milagres, j. 09.05.2023.





7 Assim, não há como se admitir a pretensão do IDEC de sanar contradição da Sentença Embargada com **decisão** distinta (Id. 9842724218), de modo que resta evidente a impossibilidade de acolhimento dos Embargos de Declaração nesse ponto.

I.2. Ausência de contradição e omissão quanto à possibilidade de cobrança para marcação de assentos por PNAE

8 Em uma segunda frágil tentativa de reverter o entendimento da Sentença Embargada, o IDEC alega que teria sido contraditória e omissa quanto à análise da Resolução nº 280/2013 da ANAC (*“Resolução”*), uma vez que *“a negativa de gratuidade do assento especial fere o art. 8º, caput, c/c art. 31, ambos da Resolução ANAC nº 280/2013”* (Embargos de Declaração, p. 8).

9 Entretanto, a Sentença Embargada enfrentou de forma clara a questão, reconhecendo que *“a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita”* e que **o próprio art. 8º da Resolução “não impede a cobrança de serviços ali especificados”** (Sentença Embargada, p. 25). A Sentença, ainda, reconhece que o direito de acomodação nas primeiras fileiras, pleiteado pelo IDEC, **não é estabelecido pela regulamentação** (Sentença Embargada, p. 24).

10 Ademais, com relação à alegação do IDEC de que *“é comum que as cias. Aéreas reservem somente assentos na traseira, deixando de observar a regra quanto aos assentos especiais no corredor na parte DIANTEIRA, além de cobrarem pela efetivação do direito”* (Embargos de Declaração, p. 8), a Sentença Embargada indicou que ***“inexiste prova nestes autos no sentido de que as requeridas descumpram tal regra, ou seja, que não disponibilizem assentos prioritários”*** (Sentença Embargada, p. 27).

11 Esse entendimento teve por fundamento o parecer apresentado pelo MPMG (Id. 10334809240) o qual expôs, categoricamente, que ***“não foi comprovada a genérica alegação do autor de que as requeridas não disponibilizam assentos prioritários para os passageiros com necessidades especiais, tampouco que descumprem, de forma reiterada e injustificada, as normas impostas pela Resolução nº 280/2013 da ANAC”*** (p. 23).

12 Ainda, o MPMG concluiu que as informações disponibilizadas pelas Companhias Aéreas sobre o tema em seus canais oficiais são *“claras”, “esclarecendo sobre o dever do passageiro de informar previamente sobre sua necessidade especial, para que lhe seja garantido atendimento específico, adequado à sua necessidade”* (p. 23).

13 Assim, é evidente a ausência dos vícios suscitados, sendo certo que os aclaratórios opostos pelo IDEC apenas buscam a reanálise do mérito por via processual manifestamente inadequada.





I.3. Ausência de omissão quanto ao pedido de isenção de cobrança para marcação de assentos por menores desacompanhados

14 Por fim, o IDEC sustenta a ocorrência de omissão com relação ao seu pedido de reconhecimento do “*direito de menores desacompanhados dos genitores de assentar nas primeiras fileiras da aeronave*” (Embargos de Declaração, p. 9), uma vez que seriam equiparáveis a PNAE, por força do art. 3º da Resolução.

15 Entretanto, a questão restou superada pelo mesmo fundamento demonstrado no **capítulo I.2** destes embargos. Isso porque, a Sentença Embargada tratou amplamente da questão para todos os passageiros que se qualificam como PNAE por força da Resolução, reconhecendo o próprio IDEC que a situação é “*ANÁLOGA ao tópico anterior*” (Embargos de Declaração, p. 9).

16 Assim, da mesma forma que não há omissão quanto ao ponto tratado no capítulo anterior, também não há omissão quanto ao tema da acomodação de menores desacompanhados em primeiras fileiras.

17 Portanto, também não há se falar em omissão, uma vez que a Sentença enfrentou a questão indistintamente para todos os passageiros que se enquadrem como PNAE por força do art. 3º da Resolução, reconhecendo (i) a ausência de obrigação legal e regulatória de gratuidade para acomodação nas primeiras fileiras e (ii) a inexistência de comprovação de qualquer descumprimento por parte da GOL.

18 Por todo o exposto, por qualquer ângulo que se analise este caso, inexistente omissão a ser sanada na Sentença Embargada. A insurgência do IDEC traduz apenas inconformismo com a solução da controvérsia, não configurando vício do art. 1.022 do CPC.

II. CONCLUSÃO E PEDIDOS

19 Ante o exposto, a GOL requer sejam rejeitados os Embargos de Declaração opostos pelo IDEC, ante a inexistência de quaisquer vícios na Sentença Embargada, tratando-se de mero inconformismo endereçado por via manifestamente inadequada.

20 Por fim, a Gol aproveita a oportunidade para requerer (i) o cadastramento de seus antigos patronos Gustavo Antonio Feres Paixão (OAB/MG 175.618-A) e Carolina Gomes Simões Stampone (OAB/SP 459.450) e (ii) que todos os atos de comunicação referentes a este feito sejam realizados, simultânea e exclusivamente, em nome de **Julio Gonzaga Andrade Neves**





(OAB/SP 298.104) e **Ana Paula Piazza Aguilar** (OAB/SP 425.085), sob pena de nulidade, nos termos do art. 272, §§ 2º e 5º do CPC.

São Paulo, 3 de setembro de 2025.

Julio Gonzaga Andrade Neves
OAB/SP nº 298.104

Mônica Naomi Murayama
OAB/SP nº 356.221

Ana Paula Piazza Aguilar
OAB/SP nº 425.085

Vitória Nishikawa Simões
OAB/SP nº 459.674

Juliana Doria Gondinho
OAB/SP nº 509.406



Segue Petição em anexo.



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG.**

Autos nº 5116498-82.2023.8.13.0024

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL" ou "Embargada"), devidamente qualificada, por seus advogados ao final assinados, nos autos da **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** proposta por **INSTITUTO DEFESA COLETIVA** ("IDEC" ou "Embargante") vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, apresentar sua impugnação aos embargos de declaração opostos de ID 10507623809, pelas razões de fato e direito a seguir expostas.

Conforme consta do ID supramencionado, a parte Autora, ora Embargante IDEC, opôs embargos de declaração face a r. sentença de ID 10499856773, que brilhantemente julgou o feito improcedente.

A seguir a Embargada **AZUL** demonstrará a ausência dos vícios trazidos pela Embargante, e a incontestável manutenção da r. sentença.

I. DA AUSÊNCIA DE CONTRADIÇÃO QUANTO À CONDENAÇÃO EM CUSTAS E HONORÁRIOS

A Embargante alega contradição na sentença por ter sido condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios, sob a justificativa de que uma decisão anterior havia reconhecido a isenção. Contudo, a alegação não merece prosperar.



O inciso I do artigo 1.022 do CPC dispõe expressamente que cabem embargos de declaração para **eliminar contradição em sua própria decisão**. O que a Embargante traz aos autos, de forma equivocada, é requerer a reforma da r. sentença por base em decisão diversa, o que, por si só, não é cabível.

Como se sabe, a contradição é aquela **interna ao julgado**, relativa a seus fundamentos e dispositivo, e não baseando-se em decisão diversa proferida anteriormente nos autos.

Nestes termos, o E. TJ/MG assim decidiu:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL - EMBARGOS DECLARATÓRIOS - OPOSIÇÃO CONTRA DUAS DECISÕES DISTINTAS - OMISSÃO - INOCORRÊNCIA - CONTRADIÇÃO - INOCORRÊNCIA - QUESTIONAMENTO - RECURSO IMPRÓPRIO - REJEIÇÃO. - **Embargos declaratórios não constituem via recursal adequada para questionamento de julgado. - Embargos declaratórios não podem ser utilizados para alegar contradição entre decisões distintas.**

(TJMG; Embargos de Declaração-cv 0007039-74.2024.8.13.0000; Relator(a): Des.(a) Moreira Diniz; Órgão Julgador: Câmaras Especializadas Cíveis / 4ª Câmara Cível Especializada; Data da Decisão: 06/06/2024; Data de Publicação: 11/06/2024)

Desta forma, inexistente a contradição ventilada pela Embargante, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios termos.

II. DA INEXISTÊNCIA DE CONTRADIÇÃO E OMISSÃO QUANTO AOS ASSENTOS ESPECIAIS

A Embargante sustenta que a sentença seria contraditória e omissa na aplicação da Resolução nº 280/2013 da ANAC, no que se refere à disponibilização gratuita de assentos especiais para PNAE e menores desacompanhados. A alegação, todavia, não corresponde à realidade processual.

A sentença explicitamente tratou da questão, elencando como um dos pontos controvertidos "*a adequação das práticas das requeridas em relação à disponibilização de assentos prioritários para passageiros com necessidades especiais*".

Em sua fundamentação, a sentença conclui de forma categórica que **as práticas das companhias aéreas são lícitas e estão em conformidade com a regulamentação**

setorial, sem configurar violação ao Código de Defesa do Consumidor ou ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.

A defesa da **AZUL**, inclusive citada pela r. sentença, detalhou o procedimento adotado: *"a marcação antecipada é realizada apenas em uma porção determinada de assentos, assegurando a disponibilidade para os assentos preferenciais, que não ficam disponíveis para escolha do passageiro regular, sendo reservado para PNAE's"*. A sentença também menciona que *"a ordem de embarque é uniforme e utilizada de forma igual em todos os embarques, sendo que os primeiros passageiros a embarcarem são as PNAE's com necessidade de auxílio no embarque"*.

O tratamento dado aos PNAE's e a forma como a companhia cumpre a regulamentação foram devidamente analisados e julgados na sentença, que considerou as práticas lícitas. A mera insatisfação da parte embargante com a decisão não configura omissão ou contradição, mas sim o desejo de rediscutir o mérito já decidido.

III. CONCLUSÃO

Diante do exposto, resta evidente que os presentes embargos de declaração não se prestam a sanar qualquer vício de contradição ou omissão. A embargante busca, na verdade, a rediscussão do mérito da causa, o que é incabível por meio desta via processual.

Pelo exposto, requer-se o não acolhimento dos presentes embargos, com a consequente manutenção da sentença de improcedência em todos os seus termos.

Por fim, a **AZUL** requer que todas as publicações da presente demanda sejam publicadas, exclusivamente, em nome da advogada Dra. **MARIA ISABEL DE ALMEIDA ALVARENGA**, inscrita na **OAB/SP nº 130.609**, sob pena de nulidade, nos termos do artigo 272, §2º do Código de Processo Civil.

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo, 03 de setembro de 2025.

MARIA ISABEL A. ALVARENGA
OAB/SP 130.609

**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUIZA DE DIREITO DA 34ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG**

Ação Civil Pública n.º 5116498-82.2023.8.13.0024

TAM LINHAS AÉREAS S/A. (“LATAM”), já qualificada nos autos desta Ação Civil Pública, vem, por seus procuradores, apresentar suas **CONTRARRAZÕES AOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO** opostos pelo **INSTITUTO DEFESA COLETIVA (“IDC”)**, contra a r. Sentença que julgou improcedente a ação (“Sentença” – Id. 10502571062), com base nas razões a seguir expostas.

**I. NÃO CONHECIMENTO DOS EMBARGOS: AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO
ESPECÍFICA E PRETENSÃO DE REDISCUSSÃO DA MATÉRIA.**

- Os embargos de declaração opostos não preenchem nenhum dos pressupostos de cabimento elencados no artigo 1.022 do Código de Processo Civil (“CPC”), uma vez que a Sentença não apresenta obscuridade, contradição, omissão ou erro material a ser expurgada.
- Da análise da Sentença, verifica-se a apreciação clara e expressa de todas as matérias relevantes à lide: **(i.)** a legalidade da cobrança por serviços adicionais, com fundamento na Resolução ANAC nº 400/2016 e na Lei nº 11.182/2005; **(ii.)** a disciplina normativa sobre assentos de passageiros com necessidade de atendimento especial (“PNAEs” – Resolução nº 280/2013 da ANAC); e **(iii.)** a inexistência de previsão legal para alocação de PNAEs nas primeiras fileiras da aeronave.
- A simples leitura dos embargos evidencia que não se aponta, de forma objetiva, em que medida residiriam as supostas omissões ou contradições intrínsecas à decisão embargada. A peça recursal repete pontos já tratados motivadamente pela Sentença, sem demonstrar efetivo

São Paulo | SP Av. Dra. Ruth Cardoso, 8501, 17º andar, Pinheiros | CEP 05425-070 | Fone + 55 11 3530 8400
Rio de Janeiro | RJ Rua Visconde de Pirajá, 250, 7º andar, Ipanema | CEP 22410-000 | Fone + 55 21 3590 6901
Porto Alegre | RS Av. Carlos Gomes, 700, 13º andar, Ed. Platinum Tower | CEP 90480-000 | Fone + 55 51 3018 0500
Brasília | DF SHIS, QL 08, Conjunto 02, Casa 01, Lago Sul | CEP 71620-225 | Fone + 55 61 3574 7808

www.soutocorrea.com.br

vício de fundamentação na Sentença, buscando exclusivamente a reavaliação do mérito em seu favor.

4. Por exemplo, ao impugnar a parte da Sentença que reconheceu a ausência de obrigatoriedade de acomodação de PNAEs nas primeiras fileiras, o IDC transcreve o artigo 31 da Resolução nº 280/2013, afirmando ser “cristalino” que devem existir assentos especiais no **corredor, na dianteira e na traseira**. Em seguida, desloca o argumento para sustentar que a alocação dos PNAEs nesses assentos deve ser gratuita. Tal alegação, além de não se relacionar com os fundamentos da Sentença, cria uma discussão totalmente estranha ao objeto da ação – como será tratado em tópico próprio.

5. Tal conduta afronta o dever de impugnação específica, previsto no artigo 932, III, do CPC, que impõe ao embargante indicar especificamente os fundamentos da decisão contra a qual se insurge. O Superior Tribunal de Justiça entende pelo não conhecimento de embargos de declaração opostos sem que tenha sido efetivamente demonstrada a impugnação aos fundamentos do *decisum*:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RAZÕES DISSOCIADAS. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NÃO CONHECIDOS. 1. **A ausência de impugnação específica e pormenorizada dos fundamentos da decisão embargada inviabiliza o conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade.** 2. Embargos de declaração não conhecidos, com determinação de imediata certificação do trânsito em julgado. (STJ, EDcl nos EDcl no AgRg nos EDcl no AREsp: 2521471 PR 2023/0443807-6, Relator.: Ministro RIBEIRO DANTAS, Data de Julgamento: 06/08/2024, T5 - QUINTA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/08/2024)

6. A insistência do IDC em apontar supostas “omissões” e “contradições” revela uma mera tentativa de reabrir debate sobre matéria já decidida, o que não se admite em embargos de declaração. Esse é, inclusive, o entendimento do E. TJMG:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - REDISCUSSÃO DA MATÉRIA - IMPOSSIBILIDADE. Os embargos de declaração têm o objetivo de introduzir o estritamente necessário para eliminar a obscuridade ou contradição, suprir omissão existente ou corrigir erro material no julgado, **não permitindo a rediscussão da matéria.** (TJMG, Embargos de Declaração: 50008496620208130738, Relator: Des.(a) Marcelo Pereira da Silva, Data de Julgamento: 23/10/2024, Câmaras Cíveis / 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/10/2024)

7. Portanto, tendo em vista a impossibilidade de rediscussão da matéria por meio da oposição de Embargos de Declaração, somada à inexistência de impugnação específica aos fundamentos da Sentença, não devem ser conhecidos os embargos de declaração opostos pelo IDC, nos termos do artigo 1.022 e 932, inciso III, do CPC.

II. AUSÊNCIA DE OMISSÃO OU CONTRADIÇÃO SOBRE ACOMODAÇÃO DE PNAES NOS PRIMEIROS ASSENTOS

8. O IDC alega, de forma confusa e desprovida de respaldo fático, que haveria “*negativa de gratuidade do assento especial*” (Id. 10507623809, f. 8), discorrendo sobre como a assistência aos passageiros com necessidades especiais deve ser gratuita.

9. Como devidamente reconhecido na Sentença, a Resolução nº 280/2013 da ANAC não estabelece obrigação legal de acomodação dos PNAEs especificamente nas primeiras fileiras. O artigo 31 da referida resolução determina que os assentos especiais devem estar localizados junto ao corredor, na dianteira e na traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas¹ – e não nas primeiras fileiras como pretende o IDC.

10. A Sentença embargada é bastante clara ao reconhece que “*a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita*” e que o art. 8º da Resolução “*não impede a cobrança de serviços ali especificados*”.

11. Ademais, o artigo 33 da Resolução nº 280/2013 reconhece que a alocação dos PNAEs deve respeitar a classe tarifária escolhida e o bilhete adquirido (em algumas aeronaves, as primeiras fileiras são destinadas a categorias tarifárias superiores), bem como a disponibilidade de assentos².

35. A LATAM cumpre integralmente a Resolução nº 280/2013 e, como reconhecido tanto pela Sentença (Id. 10499856773) quanto pelo parecer apresentado pelo Ministério Público (Id. 10334809240), não há nenhum indício nos autos que demonstre o contrário, conforme reconhecido pela Sentença Embargada. A tentativa do IDC de rediscutir esses fatos, não merece prosperar e deve ser repelida, pois não indica sequer omissão ou contradição.

36. Assim, não havendo nenhuma omissão ou contradição quanto ao ponto, os embargos de declaração não podem ser acolhidos.

¹ Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, **junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas**, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.

² Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, **em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido**.



III. AUSÊNCIA DE OMISSÃO SOBRE CRIANÇAS E ADOLESCENTES DESACOMPANHADOS

41. O IDC também sustenta que a sentença teria incorrido em omissão ao não analisar o pedido relacionado à acomodação de “*menores desacompanhados dos genitores*” nas primeiras fileiras da aeronave.

43. No entanto, o próprio IDC reconhece que a criança ou adolescente desacompanhado, por estar sem a tutela de seus responsáveis, **se enquadra por analogia no conceito de PNAE**, nos termos do artigo 3º da Resolução nº 280/2013 da ANAC³. Tal artigo foi referido pela Sentença quando tratou do pedido relacionado aos passageiros com necessidades especiais e o julgou improcedente, nos seguintes termos (Id. 10499856773):

A questão referente ao atendimento de passageiros com necessidades especiais é exaustivamente regulamentada pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo – PNAE, garantindo-lhe o direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário

A referida resolução estabelece em seu art. 3º:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.

(...)

Importante observar que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, como pretende o autor, mas como dita a norma, nas partes dianteira e traseira, no local mais próximo das saídas, conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

44. A sentença, abordou o tema de forma ampla e suficiente, inclusive conforme exposto no capítulo anterior, enfrentando também a situação de crianças e adolescentes desacompanhados e concluindo pela improcedência da pretensão de acomodação nas primeiras fileiras.

45. Assim, não há nenhuma omissão: o pedido foi analisado dentro da disciplina dos PNAEs, sendo rejeitado em conformidade com a regulação da ANAC.

IV. INEXISTÊNCIA DE CONTRADIÇÃO NA DECISÃO QUE CONDENOU AO PAGAMENTO DE CUSTAS E HONORÁRIOS

12. O IDC sustenta que, por força do artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”), não poderia ser condenado ao pagamento de custas e honorários advocatícios, salvo em caso de má-fé. Ainda que embargos de declaração não sirvam para rediscussão do que já foi decidido

³ Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) 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.



(como já ressaltado), cumpre destacar que a conduta processual adotada pelo IDC ao longo da demanda — e especialmente nos embargos de declaração — se enquadra perfeitamente nas hipóteses de litigância de má-fé previstas no artigo 80 do CPC. Veja-se:

I – Deduz pretensão contra texto expresso de lei ou fato incontroverso: o IDC ignorou deliberadamente a regulamentação setorial vigente, além de manifestações técnicas da ANAC, SENACON, DPDC e do Ministério Público – todas no sentido da legalidade da cobrança pela marcação antecipada de assentos e da inexistência de obrigatoriedade de alocação de PNAEs nas primeiras fileiras –, buscando a criação de obrigações inexistentes, em flagrante violação à legalidade e à segurança jurídica.

II – Altera a verdade dos fatos: o IDC alegou na inicial que a LATAM cobraria para realizar o embarque de forma prioritária de PNAEs – alegações **absolutamente falsas**. Além disso, o IDC faz alegações graves sem nenhum tipo de substrato probatório mínimo, baseando-se muitas vezes em reclamações genéricas e descontextualizadas, que não guardam relação com o objeto da demanda.

III – Usa do processo para conseguir objetivo ilegal: a pretensão formulada pelo IDC, com valor da causa astronômico, revela interesse econômico direto da associação, incompatível com a finalidade pública das ações coletivas. O estatuto do IDC prevê cobrança de mensalidades dos associados como forma de custeio das demandas, servindo também como mecanismo de captação de associados e geração de receitas, o que desnatura o instrumento processual coletivo.

IV – Interpõe recurso com intuito manifestamente protelatório: como abordado ao longo destas contrarrazões, as omissões alegadas nos embargos de declaração são manifestamente descabidas e infundadas, pois a sentença foi fundamentada. A falta de dialeticidade recursal, somada à insistência em rediscutir matéria já decidida, demonstra um manifesto interesse protelatório.

13. A conduta processual do IDC, portanto, não se coaduna com os princípios da boa-fé objetiva e da lealdade processual, revelando-se temerária e enquadrando-se no uso abusivo do processo, nos exatos termos previstos nos incisos do artigo 80 do CPC.

14. Por isso, é plenamente aplicável a exceção prevista no artigo 87 do CDC, que afasta a isenção de custas e honorários advocatícios quando configurada a má-fé da parte autora. Cumpre relembrar, inclusive, que o próprio IDC, em sua petição inicial, formulou pedido de condenação das rés ao pagamento de honorários advocatícios (alínea “M” dos pedidos iniciais



– Id. 9822831614, fl. 36), o que evidencia que a associação sempre reconheceu a pertinência da verba honorária em demandas dessa natureza.

15. Diante disso, foi acertada a Sentença ao condenar o IDC ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, decisão que deve ser mantida.

V. CONCLUSÃO E REQUERIMENTOS

16. Considerando o que fora exposto, a LATAM requer que não sejam conhecidos os embargos de declaração opostos pelo IDC e, se conhecidos, que sejam rejeitados.

Nesses termos, pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 3 de setembro de 2025

Guilherme Rizzo Amaral
OAB/RS 47.975

Julia Pereira Klarmann
OAB/SP 326.408

Isabela Boscolo Camara
OAB/SP 389.625

Carolina Nocchi Guerra
OAB/RS 127.021





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da sentença proferida no ID 10499856773, pela qual foram julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Afirma o embargante que a sentença padece de i) contradição quanto à sua condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios; ii) contradição e omissão quanto à aplicação da Resolução nº 280/2013 da ANAC sobre disponibilização gratuita de assentos especiais para PNAE; iii) omissão quanto ao pedido relacionado aos menores desacompanhados dos genitores.

Intimados, os embargados se manifestaram pugnando pela manutenção da sentença.

DECIDO.



Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*, não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

Data venia, equivocava-se parcialmente o autor embargante quanto aos objetivos dos embargos de declaração, porquanto o fundamento de seu pedido revela a clara intenção de que este Juízo reveja a decisão proferida.

Os argumentos expendidos para apontar a suposta contradição e omissão quanto à aplicação da Resolução nº 280/2013 da ANAC sobre disponibilização gratuita de assentos especiais para PNAE resultam somente do inconformismo da decisão, devendo, pois, constituírem razões de recurso próprio ao fim colimado, se for de interesse da parte embargante.

Com efeito, a contradição que dá ensejo a interposição de embargos de declaração deve ser interna, ou seja, aferível nos termos da própria decisão objeto de embargos, não sendo cabível a interposição de embargos fundados em suposta contradição com a legislação ou com a matéria fática deduzida nos autos.

A sentença enfrentou de forma clara e fundamentada a questão dos PNAE, consignando expressamente que:

"a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita" e que o art. 8º da Resolução "não impede a cobrança de serviços ali especificados."

Salientou-se que a norma regulamentadora estabelece distinção clara entre assistência especial gratuita e serviços opcionais passíveis de cobrança.

Com efeito, o art. 8º, caput: estabelece gratuidade da assistência especial em caráter geral. Já o art. 8º, §2º, inciso I, expressamente permite cobrança por *"assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos"*. No mesmo sentido, o art. 14, IV, prevê assistência



para "*acomodação no assento*", sem vincular o fornecedor à gratuidade da escolha do assento.

A sentença esclareceu de forma expressa que a regulamentação distingue entre serviços essenciais gratuitos, como a acomodação em assento adequado às necessidades do PNAE; e serviços opcionais onerados, caracterizados pela escolha antecipada de assento específico, considerado diferencial de comodidade.

Ainda, foi exaustivamente fundamentada a inexistência de obrigatoriedade de acomodação nas primeiras fileiras. Salientou-se que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, determinando apenas que os assentos especiais estejam "*localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas*", conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

Por fim, foi esclarecido que a cobrança encontra respaldo legal na Lei nº 11.182/2005 e na Resolução ANAC nº 400/2016, que estabelecem o regime de liberdade tarifária para o transporte aéreo, permitindo às companhias a oferta de serviços adicionais opcionais.

Portanto, nesse ponto, não há contradição ou omissão a ser sanada, tendo a matéria sido adequadamente enfrentada e decidida.

O embargante sustenta, ainda, omissão quanto ao pedido de garantia de assentos nas primeiras fileiras para menores desacompanhados, equiparando-os aos PNAE por força do art. 3º da Resolução nº 280/2013.

Pois bem. Inicialmente, importante esclarecer que o próprio autor enquadrou os menores desacompanhados na mesma categoria dos PNAE, conforme se verifica dos termos da própria inicial.

O pedido vinculado aos menores desacompanhados é assim formulado na inicial:

“(requer que) 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.”

Ainda, consta da fundamentação da inicial:

“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.”

Esclarecida tal questão, inexistente omissão na sentença. Explica-se.

A sentença embargada enfrentou de forma ampla e exaustiva a questão dos PNAE, categoria na qual se enquadram os menores desacompanhados, conforme definição do art. 3º da Resolução ANAC nº 280/2013:

"Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE (...) qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro."

O próprio embargante admite, na sua petição de embargos, que a situação dos menores desacompanhados é "ANÁLOGA ao tópico anterior", confirmando que a matéria foi adequadamente abordada no julgamento da questão dos PNAE.

Ou seja, os fundamentos expostos no item 2.2 desta decisão aplicam-se integralmente aos menores desacompanhados. Com efeito, inexistente obrigação normativa de acomodá-los de forma gratuita nas primeiras fileiras.



Ademais, também para eles se aplica a distinção entre assistência obrigatória gratuita e serviços opcionais onerados, além do regime de liberdade tarifária para serviços adicionais.

Reitere-se que o pedido formulado na petição inicial, assim como a própria fundamentação apresentada pelo autor, contemplava genericamente os "portadores de necessidades especiais e menores desacompanhados dos genitores", tratando-os como categoria única para fins de acomodação nas primeiras fileiras. A sentença respondeu adequadamente a tal pretensão de forma unificada.

Ademais, o embargante não demonstra diferenças fáticas ou jurídicas entre menores desacompanhados e demais PNAE que justificassem tratamento diferenciado, confirmando a adequação do julgamento conjunto da matéria.

Por fim, quanto à alegada contradição sobre a aplicação dos arts. 87 do Código de Defesa do Consumidor e 18 da Lei de Ação Civil Pública, assiste razão ao autor embargante.

Dispõe tais dispositivos legais:

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

In casu, a sentença determinou a condenação do autor em custas e honorários advocatícios sem considerar a isenção prevista na legislação consumerista coletiva, ressaíndo daí o vício passível de correção.

Com efeito, nos termos do art. 87 do CDC e art. 18 da Lei 7.347/85, nas ações coletivas não há condenação da associação autora em honorários advocatícios, custas e despesas processuais, salvo



comprovada má-fé.

O Instituto Defesa Coletiva, enquanto entidade civil sem fins lucrativos legitimada para a defesa dos direitos do consumidor, faz jus à isenção legal, uma vez que não há prova de má-fé no ajuizamento da presente ação.

Ante o exposto, **ACOLHO PARCIALMENTE OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, para excluir a condenação do autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios. Retifico, portanto, o dispositivo da sentença, que passa a ter o seguinte teor:

*Por todo o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS**, nos termos do art. 487, I do CPC.*

Deixo de condenar o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, diante do disposto nos arts. 87 do CDC e 18 da Lei 7.347/85.

Mantenho a sentença em seus demais termos.

P.R.I.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, Belo Horizonte - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [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]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA CPF: 12.034.235/0001-83

RÉU: LATAM AIRLINES GROUP S/A CPF: 33.937.681/0001-78 e outros

DECISÃO

Trata-se de embargos de declaração opostos em face da sentença proferida no ID 10499856773, pela qual foram julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Afirma o embargante que a sentença padece de i) contradição quanto à sua condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios; ii) contradição e omissão quanto à aplicação da Resolução nº 280/2013 da ANAC sobre disponibilização gratuita de assentos especiais para PNAE; iii) omissão quanto ao pedido relacionado aos menores desacompanhados dos genitores.

Intimados, os embargados se manifestaram pugnando pela manutenção da sentença.

DECIDO.



Inicialmente, cumpre assinalar que os embargos declaratórios somente são cabíveis para sanar obscuridade, contradição, omissão ou dúvida do *decisum*, não se prestando à rediscussão de matéria já analisada e julgada.

Data venia, equivocava-se parcialmente o autor embargante quanto aos objetivos dos embargos de declaração, porquanto o fundamento de seu pedido revela a clara intenção de que este Juízo reveja a decisão proferida.

Os argumentos expendidos para apontar a suposta contradição e omissão quanto à aplicação da Resolução nº 280/2013 da ANAC sobre disponibilização gratuita de assentos especiais para PNAE resultam somente do inconformismo da decisão, devendo, pois, constituírem razões de recurso próprio ao fim colimado, se for de interesse da parte embargante.

Com efeito, a contradição que dá ensejo a interposição de embargos de declaração deve ser interna, ou seja, aferível nos termos da própria decisão objeto de embargos, não sendo cabível a interposição de embargos fundados em suposta contradição com a legislação ou com a matéria fática deduzida nos autos.

A sentença enfrentou de forma clara e fundamentada a questão dos PNAE, consignando expressamente que:

"a Resolução nº 280/2013, assim como nenhuma outra norma legal, inclusive a L 13.146/2015, contém determinação de que a acomodação do PNAE deva ser feita de forma gratuita" e que o art. 8º da Resolução "não impede a cobrança de serviços ali especificados."

Salientou-se que a norma regulamentadora estabelece distinção clara entre assistência especial gratuita e serviços opcionais passíveis de cobrança.

Com efeito, o art. 8º, caput: estabelece gratuidade da assistência especial em caráter geral. Já o art. 8º, §2º, inciso I, expressamente permite cobrança por *"assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos"*. No mesmo sentido, o art. 14, IV, prevê assistência



para "*acomodação no assento*", sem vincular o fornecedor à gratuidade da escolha do assento.

A sentença esclareceu de forma expressa que a regulamentação distingue entre serviços essenciais gratuitos, como a acomodação em assento adequado às necessidades do PNAE; e serviços opcionais onerados, caracterizados pela escolha antecipada de assento específico, considerado diferencial de comodidade.

Ainda, foi exaustivamente fundamentada a inexistência de obrigatoriedade de acomodação nas primeiras fileiras. Salientou-se que a regulamentação não estabelece obrigatoriedade de acomodação especificamente nas primeiras fileiras, determinando apenas que os assentos especiais estejam "*localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas*", conforme critérios técnicos de segurança aeronáutica.

Por fim, foi esclarecido que a cobrança encontra respaldo legal na Lei nº 11.182/2005 e na Resolução ANAC nº 400/2016, que estabelecem o regime de liberdade tarifária para o transporte aéreo, permitindo às companhias a oferta de serviços adicionais opcionais.

Portanto, nesse ponto, não há contradição ou omissão a ser sanada, tendo a matéria sido adequadamente enfrentada e decidida.

O embargante sustenta, ainda, omissão quanto ao pedido de garantia de assentos nas primeiras fileiras para menores desacompanhados, equiparando-os aos PNAE por força do art. 3º da Resolução nº 280/2013.

Pois bem. Inicialmente, importante esclarecer que o próprio autor enquadrava os menores desacompanhados na mesma categoria dos PNAE, conforme se verifica dos termos da própria inicial.

O pedido vinculado aos menores desacompanhados é assim formulado na inicial:

“(requer que) 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.”

Ainda, consta da fundamentação da inicial:

“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.”

Esclarecida tal questão, inexistente omissão na sentença. Explica-se.

A sentença embargada enfrentou de forma ampla e exaustiva a questão dos PNAE, categoria na qual se enquadram os menores desacompanhados, conforme definição do art. 3º da Resolução ANAC nº 280/2013:

"Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE (...) qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro."

O próprio embargante admite, na sua petição de embargos, que a situação dos menores desacompanhados é "ANÁLOGA ao tópico anterior", confirmando que a matéria foi adequadamente abordada no julgamento da questão dos PNAE.

Ou seja, os fundamentos expostos no item 2.2 desta decisão aplicam-se integralmente aos menores desacompanhados. Com efeito, inexistente obrigação normativa de acomodá-los de forma gratuita nas primeiras fileiras.



Ademais, também para eles se aplica a distinção entre assistência obrigatória gratuita e serviços opcionais onerados, além do regime de liberdade tarifária para serviços adicionais.

Reitere-se que o pedido formulado na petição inicial, assim como a própria fundamentação apresentada pelo autor, contemplava genericamente os "portadores de necessidades especiais e menores desacompanhados dos genitores", tratando-os como categoria única para fins de acomodação nas primeiras fileiras. A sentença respondeu adequadamente a tal pretensão de forma unificada.

Ademais, o embargante não demonstra diferenças fáticas ou jurídicas entre menores desacompanhados e demais PNAE que justificassem tratamento diferenciado, confirmando a adequação do julgamento conjunto da matéria.

Por fim, quanto à alegada contradição sobre a aplicação dos arts. 87 do Código de Defesa do Consumidor e 18 da Lei de Ação Civil Pública, assiste razão ao autor embargante.

Dispõe tais dispositivos legais:

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

In casu, a sentença determinou a condenação do autor em custas e honorários advocatícios sem considerar a isenção prevista na legislação consumerista coletiva, ressaíndo daí o vício passível de correção.

Com efeito, nos termos do art. 87 do CDC e art. 18 da Lei 7.347/85, nas ações coletivas não há condenação da associação autora em honorários advocatícios, custas e despesas processuais, salvo



comprovada má-fé.

O Instituto Defesa Coletiva, enquanto entidade civil sem fins lucrativos legitimada para a defesa dos direitos do consumidor, faz jus à isenção legal, uma vez que não há prova de má-fé no ajuizamento da presente ação.

Ante o exposto, **ACOLHO PARCIALMENTE OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, para excluir a condenação do autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios. Retifico, portanto, o dispositivo da sentença, que passa a ter o seguinte teor:

*Por todo o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS**, nos termos do art. 487, I do CPC.*

Deixo de condenar o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, diante do disposto nos arts. 87 do CDC e 18 da Lei 7.347/85.

Mantenho a sentença em seus demais termos.

P.R.I.

RAQUEL BHERING NOGUEIRA MIRANDA

Juiz(íza) de Direito

J

34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte



EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. COMPANHIAS AÉREAS. REFORMA DA DECISÃO QUE REDUZIU O VALOR DA CAUSA DE R\$ 30.000.000,00 PARA R\$ 300.000,00, POR INCOMPATIBILIDADE COM O PROVEITO ECONÔMICO PERSEGUIDO E ESTIMATIVA DE ARRECADAÇÃO (MÍNIMA DE R\$ 723.601.872,00). ILEGALIDADE DA COBRANÇA DE TARIFA POR MARCAÇÃO DE ASSENTO, POR SER SERVIÇO ESSENCIAL E INERENTE AO TRANSPORTE AÉREO, CONFIGURANDO PRÁTICA ABUSIVA E VENDA CASADA DISFARÇADA. AUSÊNCIA DE CONCESSÃO DE EMBARQUE PRIORITÁRIO E ASSENTOS ESPECIAIS GRATUITOS PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (PNAE), EM VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO ANAC Nº 280/2013 E AO ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. COBRANÇA ABUSIVA PARA EMBARQUE ANTECIPADO, QUE EVOLUIU PARA SISTEMA DE "APOSTAS", CONTRARIANDO O CDC. AUMENTO REAL E COMPROVADO NO PREÇO DAS PASSAGENS AÉREAS APÓS A FRAGMENTAÇÃO DO SERVIÇO. NECESSIDADE DE ARBITRAMENTO DE DANO MORAL COLETIVO PELA TEORIA DO DESESTÍMULO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARA REFORMAR A SENTENÇA E JULGAR PROCEDENTES OS PEDIDOS.

PROCESSO Nº: 5116498-82.2023.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já qualificado nos autos da **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** interposta contra o **LATAM AIRLINES GROUP S/A E OUTRAS**, vem, respeitosamente, perante V. Exa., por suas advogadas abaixo assinadas, interpor o presente **RECURSO DE APELAÇÃO** contra a r. sentença de Id. 10499856773 e decisão integrativa dos embargos de declaração de Id. 10547081688, com fulcro nos artigos 1.022 a 1.026 do Código de Processo Civil, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.

Após o juízo de admissibilidade, requer a remessa dos autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 28 de outubro de 2025.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

CAIO OLIVEIRA DE ARAUJO
ESTAGIÁRIO ACADÊMICO

EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RAZÕES DE APELAÇÃO

APELANTE: INSTITUTO DEFESA COLETIVA
APELADO: LATAM AIRLINES GROUP S/A E OUTROS
PROCESSO N.º 5116498-82.2023.8.13.0024
ORIGEM: 34ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE

Colenda Câmara,
Ilustríssimo(a) Relator(a),
Nobres Julgadores,

1. AUSÊNCIA DE PREPARO DECORRENTE DA ISENÇÃO DE CUSTAS – INTELIGÊNCIA DO ART. 87 DO CDC E 18 DA LACP

Primeiramente, o Apelante informa que não recolheu as custas recursais, pois, enquanto legitimado ao processo coletivo na defesa dos interesses e direitos dos consumidores, encontra-se isento do pagamento das despesas judiciais *lato sensu*, nos termos do art. 87 do Código de Defesa do Consumidor e art. 18 da Lei Federal nº 7.347/85.

Dessa forma, em se tratando de ações coletivas, procurou o legislador facilitar o acesso à justiça e a defesa dos direitos dos consumidores, razão pela qual, considerando a expressa redação dos dispositivos legais supramencionados, deixa-se de efetuar o preparo.

2. TEMPESTIVIDADE

A decisão que julgou os embargos declaratório foi publicada no DJEN no dia 07/10/2025 (terça-feira). Dessa forma, o início da contagem do prazo de 15 (quinze dias), nos termos art. 1.003, §5º c/c art. 219 do CPC, somente teve início em 08/10/2025 (quarta-feira).

Assim, considerando a suspensão do expediente forense no dia 27/10/2025 (DOC. 01), o prazo fatal dar-se-á somente em 29/10/2025 (quarta-feira), não havendo que se falar em intempestividade.

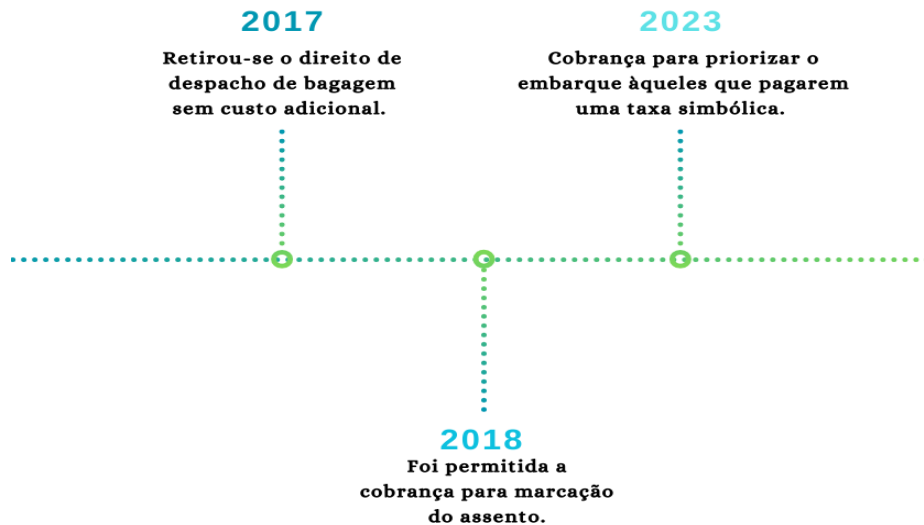
3. BREVE HISTÓRICO DOS FATOS

Trata-se de Ação Civil Pública movida em desfavor das companhias aéreas AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e LATAM AIRLINES GROUP S.A., objetivando a condenação pelos danos causados a milhares de consumidores, concernente à retirada do direito de despacho de bagagem sem custo, a instituição da cobrança para marcação do assento, bem como uma taxa para garantir a prioridade de embarque junto a sua bagagem de

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br



mão, além de outras falhas na prestação de serviço, em clara inobservância ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.



As apeladas LATAM S/A (Id. 9917716105), AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S/A (Id. 9927628000) e GOL LINHAS ÁREAS INTELIGENTES S/A (Id. 9927753202) apresentaram contestação e a apelante as impugnou por meio da petição de Id. 10094054419.

Instadas a especificarem as provas que desejavam produzir (Id. 10103061418), as partes se manifestaram nos Ids. 10111230196, 10116647294, 10116671570 e 10116720322.

O representante do Ministério Público (Id. 10181444384) pugnou pela rejeição das preliminares arguidas pelas linhas aéreas e pela produção das provas solicitadas pelas partes.

Em decisão de Id. 10316577978 o Em. magistrado de primeiro grau afastou as preliminares suscitadas pelos réus, à exceção da impugnação ao valor da causa, que foi reduzido para R\$300.000,00.

A parte apelante (Id. 10326936375) as apeladas GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (Id. 10326878795) e TAM LINHAS AÉREAS S.A. (Id. 10325936375) opuseram embargos de declaração contra a decisão que saneou e organizou o feito, os quais foram parcialmente acolhidos, apenas para oportunizar às partes manifestação sobre o acervo de documentos apresentados após a contestação (Id. 10408922330).

O Ministério Público apresentou parecer de Id. 10321958098.



Encerrada a fase de instrução do feito, as partes foram intimadas para alegações finais (Id. 10408922330), que foram devidamente apresentadas nos Ids. 10426493032, 10427203290, 10427782885 e 10427983060.

Após regular instrução processual, sobreveio sentença (Id. 10499856773) que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

A parte apelante opôs Embargos de Declaração (Id. 10499856773), que foram acolhidos parcialmente, exclusivamente para afastar sua condenação ao pagamento de custas e honorários, reconhecendo a isenção prevista nos artigos 87 do Código de Defesa do Consumidor e 18 da Lei da Ação Civil Pública.

Destarte, diante da ausência de enfrentamento adequado dos vícios apontados e da negativa de tutela aos direitos dos consumidores vulneráveis, não resta à parte autora alternativa senão a interposição do presente recurso, com fundamento nos argumentos a seguir expostos.

4. DA PRELIMINAR ALTERAÇÃO DO VALOR ATRIBUÍDO À CAUSA – NECESSIDADE DE REFORMA DA DECISÃO – CABIMENTO DE RECURSO DE APELAÇÃO

Preliminarmente, cumpre mencionar que a Exma. Julgadora de primeiro grau, em seu despacho de saneamento (Id. 10321958098), acolheu a preliminar de impugnação ao valor atribuído à causa suscitada pela apelada LATAM, sob o seguinte fundamento:

A requerida LATAM impugna o valor da causa atribuído no importe de R\$30.000.000,00, alegando ser excessivo.

Não é possível determinar o valor dos danos morais por ocasião do ajuizamento da ação; contudo, é admitida em jurisprudência sua estimativa na inicial, para alcançar-se o valor da causa.

A despeito de se admitir que o autor atribua valor de indenização por danos morais de forma estimada, tal valor não pode ser exorbitante.

Nesse sentido:

APELAÇÃO - IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA - CUMULAÇÃO DE PEDIDOS - SOMA DOS VALORES - DANOS MORAIS - VALOR EXCESSIVO ATRIBUÍDO À CAUSA - REDUÇÃO POSSIBILIDADE. Nas ações de indenização, tendo o autor pormenorizado na inicial os valores pretendidos a título de danos morais e materiais, deve o valor da causa corresponder ao somatório de todos os pedidos. Entretanto, sendo o valor apontado a título de danos morais apenas estimativos, nos casos em que o valor se mostre exorbitante, o julgador deve acolher a impugnação a fim de adequar o valor da causa. (TJMG - Apelação Cível 1.0363.15.004900-7/001, Relator(a): Des.(a) Valeria Rodrigues, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/01/2020, publicação da súmula em 31/01/2020) No caso, entende-se que o valor de R\$30.000.000,00 fora declinado sem qualquer parâmetro/justificativa autoral, afigurando-se abusivo e irrazoável, devendo ser reduzido, principalmente considerando que a quantia pode ser utilizada como base para fixação de eventuais honorários.

Assim, sem qualquer repercussão sobre o oportuno julgamento de mérito, ACOLHO A PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA para reduzi-lo para R\$300.000,00, atenta à relevância econômica da demanda e os pedidos formulados.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Contudo, conforme será demonstrado, tal decisão não merece prosperar, uma vez que o *quantum* atribuído à demanda, na verdade, está aquém do valor global envolvido nos pedidos exordiais.

Inicialmente, destaca-se que o recurso cabível contra decisão que altera o valor inicialmente atribuído à causa é o de apelação, uma vez que tal disposição não consta no rol do artigo 1.015 do CPC e não representa uma questão urgente, nos termos da jurisprudência uníssona:

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - HIPÓTESES TAXATIVAS DE CABIMENTO - DECISÃO QUE DETERMINA ALTERAÇÃO NO VALOR DA CAUSA - DESCABIMENTO - EXCEÇÃO - NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE PREJUÍZO QUE TORNE INVIÁVEL ESPERA PELO JULGAMENTO DA QUESTÃO NA APELAÇÃO. As hipóteses de cabimento do agravo de instrumento estão taxativamente arroladas em lei, não estando previsto em tal rol a decisão que determina a alteração no valor da causa. O excepcional cabimento de agravo de instrumento fora das hipóteses legais requer a alegação e demonstração pelo recorrente de efetivo prejuízo que torne inviável a espera pela resolução da questão apenas preliminarmente ao julgamento da apelação. (TJ-MG - Agravo de Instrumento: 18970405520248130000, Relator.: Des .(a) Pedro Bernardes de Oliveira, Data de Julgamento: 24/09/2024, Câmaras Cíveis / 9ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 01/10/2024)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA. ROL TAXATIVO. IMPOSSIBILIDADE DE RECORRER VIA INSTRUMENTO. TAXATIVIDADE MITIGADA. NÃO OCORRÊNCIA. INADMISSIBILIDADE. 1. O art. 1.015, do Código de Processo Civil prevê, em *numerus clausus*, as hipóteses em que a decisão interlocutória poderá ser impugnada. 2. O Superior Tribunal de Justiça, por meio do Recurso Especial submetido ao rito de recurso repetitivo nº 1.704.520/MT, firmou que o rol do artigo 1.015 do CPC possui taxatividade mitigada, admitindo a interposição de agravo de instrumento quando verificada a urgência decorrente da inutilidade do julgamento da questão no recurso de apelação, o que não ocorreu na hipótese. 3. Caso a decisão recorrida não esteja inserida em uma das possibilidades elencadas pelo dispositivo, o pedido formulado em agravo de instrumento não merece ser conhecido, restando prejudicada a análise das teses recursais suscitadas. AGRAVO DE INSTRUMENTO NÃO CONHECIDO. (TJ-GO - Agravo de Instrumento: 5276400-59 .2023.8.09.0064 GOIÂNIA, Relator.: Des(a) . José Proto de Oliveira, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: (S/R) DJ)

Assim, tem-se que a decisão interlocutória deve ser revista na análise deste recurso, conforme será demonstrado.

A decisão que fixou o valor da causa em R\$ 300.000,00 não se coaduna com os critérios legais e jurisprudenciais aplicáveis às ações coletivas de consumo, tampouco reflete o real proveito econômico perseguido na presente demanda.

Nos termos do art. 291 e 292, II e § 3º, do Código de Processo Civil, o valor da causa deve corresponder ao proveito econômico pretendido, ou, sendo este inestimável ou irrisório, a valor compatível com a natureza e a repercussão econômica da demanda.



Ademais, o art. 81 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor conferem natureza coletiva e indivisível ao direito tutelado, de modo que a mensuração deve considerar o impacto global da conduta ilícita sobre o conjunto dos consumidores atingidos, e não sobre um único indivíduo.

Conforme demonstra o Parecer Técnico elaborado pelo economista Luiz Fernando Barreto Perez (Id. 10332883035), mesmo considerando uma arrecadação mínima em relação a um dos pedidos da demanda, as apeladas, no período de 2018 a 2023 podem ter arrecadado cerca de R\$ 723.601.872,00 (setecentos e vinte e três milhões, seiscentos e um mil e oitocentos e setenta e dois reais).

Tal número é considerando uma taxa média de apenas R\$ 30,00 (trinta reais) e que apenas 30% dos passageiros no período indicado utilizaram da marcação de assento.

Cumpra mencionar que na estimativa apresentada pelo economista, os números com as cobranças abusivas das tarifas de marcação de assento poderiam chegar a R\$ 1.688.404.368,00 (um bilhão, seiscentos e oitenta e oito milhões, quatrocentos e quatro mil, trezentos e sessenta e oito reais), caso 70% dos passageiros pagassem pela marcação.

Vejamos os números apresentados no parecer econômico:

GOL	TOTAL				
2018	5.350.576				
2019	6.236.272				
2020	1.559.268				
2021	3.093.328	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.458.120				
2023	5.431.972				
TOTAL	26.129.536				
		R\$ 30,00	R\$ 548.720.256,00	R\$ 391.943.040,00	R\$ 235.165.824,00

LATAM	TOTAL				
2018	5.817.440				
2019	6.265.244				
2020	1.273.998				
2021	3.739.818	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	5.940.256				
2023	6.761.972				
TOTAL	29.798.728				
		R\$ 30,00	R\$ 625.773.288,00	R\$ 446.980.920,00	R\$ 268.188.552,00

AZUL	TOTAL				
2018	3.901.878				
2019	4.687.070				
2020	1.573.374				
2021	4.203.168	Taxa Média Estimada	Arrecadação Máxima (70%)	Arrecadação Média (50%)	Arrecadação Mínima (30%)
2022	4.851.496				
2023	5.254.958				
TOTAL	24.471.944				
		R\$ 30,00	R\$ 513.910.824,00	R\$ 367.079.160,00	R\$ 220.247.496,00

ARRECADAÇÃO MÁXIMA GERAL -> R\$ 1.688.404.368,00
ARRECADAÇÃO MÉDIA GERAL -> R\$ 1.206.003.120,00
ARRECADAÇÃO MÍNIMA GERAL -> R\$ 723.601.872,

Dessa forma, o valor atribuído à causa pela magistrada (R\$ 300.000,00) mostra-se artificialmente reduzido, destoando do proveito econômico efetivamente controvertido, e



vulnerando o próprio princípio da correta fixação do valor da causa (art. 292, § 3º, CPC), além de implicar violação ao princípio da isonomia, ao tratar como de pequeno valor uma controvérsia de alta repercussão social e econômica.

O Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento de que o valor da causa em ações coletivas deve refletir o montante econômico em discussão, ainda que por estimativa razoável, considerando o potencial de lesão coletiva, vejamos:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VALOR DA CAUSA. IMPUGNAÇÃO. PROVEITO ECONÔMICO. MENSURAÇÃO INVIÁVEL. FIXAÇÃO POR ESTIMATIVA. POSSIBILIDADE. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. O valor da causa deve equivaler, em princípio, ao conteúdo econômico a ser obtido na demanda, ainda que o provimento jurisdicional buscado tenha conteúdo meramente declaratório.

3. Admite-se que o valor da causa seja fixado por estimativa, quando não for possível a determinação exata da expressão econômica da demanda, estando sujeito a posterior adequação ao valor apurado na sentença ou no procedimento de liquidação.

4. A incidência da Súmula nº 7/STJ impede a aferição, em recurso especial, do valor atribuído à causa quando as instâncias ordinárias entenderem pela sua proporcionalidade e razoabilidade.

5. Resta prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial em razão da incidência da Súmula 7/STJ ao caso concreto.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no Resp, 1.698.699/PR, Rel. Ricardo Villas Bôas Cuevas, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/09/2018)

Nesse sentido, visa-se o desarrazoado argumento utilizado pela decisão apelada, considerando que o valor inicialmente atribuído à causa é proporcional aos danos causados aos consumidores que estão à mercê de cobranças abusivas impostas pelas companhias aéreas.

Cumpra mencionar que estamos diante de um setor bilionário, sendo que o valor da presente demanda é totalmente compatível com o valor auferido pelas empresas apeladas em sua atuação no mercado.

Somente no primeiro bimestre do ano de 2022 as empresas obtiveram um LUCRO de mais de 4,5 bilhões de reais¹:

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Principais aéreas brasileiras registram lucro de R\$ 4,5 bi no 1º trimestre do ano

Resultado positivo foi influenciado pela recuperação do setor aéreo

Publicado em 04/08/2022 11h13 | Atualizado em 02/09/2022 17h17

Compartilhe:  

¹ <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2022/principais-aereas-brasileiras-registram-lucro-de-r-4-5-bi-no-1o-trimestre-do-ano>



O valor tanto é compatível, que das três rés, apenas uma suscitou tal questão, e ainda assim, o fez de forma equivocada, impugnando de forma totalmente genérica, sem trazer dados que, de fato, demonstrassem suas alegações.

Portanto, requer-se a reforma da decisão apelada, para que o valor da causa seja reestabelecido àquele indicado na exordia, uma vez que compatível e adequado ao efetivo proveito econômico da demanda, nos termos do parecer técnico e da jurisprudência dominante.

5. ILEGALIDADE DA COBRANÇA DE TARIFA POR MARCAÇÃO DE ASSENTO (SERVIÇO ESSENCIAL)

A r. sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que as cobranças adicionais implementadas pelas apeladas encontram respaldo na legislação vigente e em normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em especial a Resolução nº 400/2016, que regula o regime tarifário no transporte aéreo.

Tal entendimento, com a devida vênia, incorre em erro de direito ao ignorar o princípio da essencialidade do serviço no contexto do CDC e as vedações expressas às práticas abusivas, além de que a decisão **não analisou adequadamente** a violação dos direitos dos consumidores.

Embora a Resolução nº 400/2016, em seu art. 3º, preveja a liberdade tarifária e o desmembramento de serviços, esta norma não pode se sobrepor ao Código de Defesa do Consumidor.

A liberdade tarifária do fornecedor encontra limite na proibição de práticas abusivas e a Resolução não autoriza expressamente a cobrança pela simples escolha de assento.

Se assim o fizesse, estaria eivada de ilegalidade por violar o CDC, que é norma de ordem pública e interesse social, uma vez que o assento é um componente intrinsecamente necessário para a execução do serviço de transporte aéreo e sua monetização desvirtua o contrato, elevando o preço final do serviço sem justa causa e impondo ao consumidor uma vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC) e a onerosidade excessiva (art. 51, IV, CDC), elementos que prevalecem sobre a regulamentação setorial.

A imposição de cobrança para marcação de assentos configura prática abusiva e onera sobremaneira o direito constitucional à acessibilidade e à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF), além de contrariar os princípios do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a boa-fé objetiva e a vulnerabilidade do consumidor.

O transporte aéreo implica a obrigação de transportar passageiro mediante pagamento, sendo uma consequência lógica a garantia de que o passageiro vá sentado. Ou seja, a ação de marcar o assento **não é um serviço adicional, mas um fato inerente ao transporte aéreo em si.**



O serviço essencial não é apenas assento designado pela companhia, mas o direito ao assento , e a cobrança pela escolha antecipada é uma segmentação artificial e desvirtuamento do serviço essencial.

Conforme demonstrado na exordial, os sites das companhias aéreas apeladas, sobre a comercialização de assentos, destacam o seguinte:



BRL · R\$

Belo Horizonte

São Paulo

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

1

Economy

Light

✓

Bolsa ou mochila pequena

✓

Bagagem de mão 10 kg

✓

Remarcação com taxa

Mais detalhes

BRL 437,91

Por passageiro

Continuar com a Light

Plus

✓

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

Mais detalhes

BRL 437,91

+ BRL 100,00

Por passageiro

Escolher

Top

✓

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

Mais detalhes

BRL 437,91

+ BRL 464,00

Por passageiro

Escolher

Plus

✓

Bolsa ou mochila pequena

✓

Bagagem de mão 16 kg

✓

1 bagagem despachada 23 kg

✓

Remarcação com taxa

✓

Assento do meio bloqueado

✓

40% de reembolso

Mais detalhes

BRL 437,91

+ BRL 344,00

Por passageiro

Escolher

Premium Economy

Detalhes do voo

ORIGEM

CGH 15/06 - 06:05

DESTINO

SSA 15/06 - 08:25

Parte frontal do avião 1

A

B

C

D

E

F

12

14B

16

Assento Padrão

Reclinável

Por apenas R\$ 38,00

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	Isento	Pago*	-
TudoAzul Básico/Topázio	Isento	Pago*	Pago*
TudoAzul Safira/Diamante	Isento	Isento	Isento

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Número do documento: 25102818021034300010566008730
https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25102818021034300010566008730
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 28/10/2025 18:02:10

Num. 10569845411 - Pág. 9

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	Isento	Isento	Isento
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	Isento	Isento	Isento
TudoAzul Diamante	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento

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.

Fazendo uma analogia: ao comprar um ingresso para o cinema, você já garante sua entrada e seu assento, junto com ele, a possibilidade de escolher o seu lugar. Imagine a frustração de na hora de selecionar o seu lugar, surgir uma cobrança adicional. O paralelo é imediato: o assento é essencial, você não pode voar ou assistir o filme sem um lugar. Cobrar pela escolha é prender o consumidor em uma taxa absolutamente indevida. É uma máscara das companhias aéreas dizendo: você terá direito a um assento, mas será um dos piores, a menos que pague. Portanto, a cobrança de assentos no avião, assim como seria no cinema, é uma estratégia puramente comercial, buscando os lucros acima de tudo, sem levar em conta o direito do consumidor. O cliente não deveria ser penalizado com a incerteza do seu lugar, muito menos com uma taxa para garantir o mínimo do conforto ou o mínimo controle sobre sua própria experiência.

É notório, por todos os fatos apresentados, que essa cobrança ultrapassa e muito a razoabilidade. 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 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 apeladas 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 empresa monetiza a liberdade de escolha do consumidor, criando uma diferenciação injustificada e um aumento no preço total do serviço sem que nenhuma contraprestação seja oferecida, em total afronta ao disposto no artigo 39, V do CDC.

A cobrança pela marcação de assento também configura na exigência de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor, uma vez que quando a cobrança começou a ser realizada, a justificativa seria que os valores das passagens aéreas diminuiriam, o que não correspondeu à realidade.

Na verdade, o valor dos tickets permaneceu e até aumentou, enquanto a cobrança da marcação de assento não representou qualquer acréscimo real ou custo extra ao fornecedor, o que demonstra a elevação do preço sem justa causa, prática também vedada pelo art. 39, X, CDC.

Tal cobrança também caracteriza a venda casada, disposta no art. 39, I, CDC, considerando que, na prática, é imposto ao consumidor o pagamento do serviço “*liberdade de escolha do assento*” para garantir uma condição mínima de conforto ou organização.

Por fim, tem-se que a conduta das apeladas gerou uma onerosidade excessiva ao contrato de prestação de serviço, devendo ser considerada nula a cláusula que prevê a sua cobrança, uma vez que restringe direitos fundamentais inerentes à natureza do contrato:

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.

A abusividade da conduta das apeladas 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, 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. (...)

A título de exemplo, vale citar, Inclusive, a insatisfação do consumidor é refletida no número crescente de ações contra as companhias aéreas²:



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

²https://www.em.com.br/app/colunistas/luciana-atheniense/2023/03/08/interna_luciana_atheniense,1466280/cresce-o-numero-de-aco-es-na-justica-de-passageiros-contra-empresas-aereas.shtml

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.

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 IMHNNC) 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 reclinção 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 nº 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 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.

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.

Apesar do costumeiro acerto do Juiz, deve-se considerar a clara distinção entre liberdade tarifária e cobrança indevida. A liberdade tarifária refere-se à fixação do preço final do serviço, não autorizando, por consequência, a criação de tarifas sobre serviços essenciais. Embora exista essa prerrogativa, ela deve respeitar os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da proteção do consumidor. Conforme o artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

A liberdade tarifária refere-se ao valor do serviço do transporte aéreo, e não a possibilidade de segmentar indevidamente partes indissociáveis desse serviço e cobrá-las a parte sobre desculpa de serem opcionais.

O assento não é um serviço adicional; trata-se de um elemento essencial do transporte aéreo. Todo passageiro ocupará necessariamente um assento, independentemente de qualquer pagamento extra. A diferença está apenas no grau de liberdade para escolher **em qual lugar sentar-se, o que não transforma um dever legal da empresa em um serviço opcional remunerado.**

Não há qualquer alteração no valor do voo em razão da escolha do assento, o que demonstra que o assento já está incluso no serviço contratado. O passageiro, ao comprar a passagem, já adquire o direito ao assento, e o que se cobra, na prática, é apenas a liberdade de selecionar um lugar específico, o que não representa qualquer acréscimo real ou custo extra ao fornecedor.

Essa prática, portanto, consiste em uma segmentação artificial do serviço com objetivo puramente comercial e lucrativo, contrariando os princípios da boa-fé e da transparência.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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

O Procon/SP multou as companhias aéreas apeladas 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 elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. Na nota técnica discorreu ainda:

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.

Nobres julgadores, 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 liberdade tarifária não autoriza a criação de cobranças sobre partes essenciais do serviço contratado. A marcação de assento não pode ser tratada como um “extra”, mas sim como parte integrante do transporte adquirido.

Diante do exposto, faz-se necessário o reconhecimento da ilegalidade da cobrança pela marcação de assentos e, por consequência, determinada a restituição dos valores pagos indevidamente, nos termos da legislação consumerista vigente.

6. DA AUSÊNCIA DE CONCESSÃO DE EMBARQUE PRIORITÁRIO

6.1. PESSOAS COM PRIORIDADES LEGAIS E ASSENTO DE PASSEIROS PNAE - RES. 280/2013 ANAC – ARTS. 8º e 31



A sentença reconheceu a regulamentação do atendimento prioritário aos PNAEs pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, mas afastou a obrigatoriedade de acomodação gratuita e especificamente nas primeiras fileiras.

Tal interpretação é contraditória e omissa com a própria norma regulamentar e a legislação de inclusão:

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.

Destaca-se, ainda, que a Resolução nº 280/2013 da ANAC, apesar de tratar da assistência especial, não afasta o direito à acomodação gratuita nos assentos especiais para PNAE, diferenciando claramente os serviços essenciais gratuitos daqueles opcionais, passíveis de cobrança. Todavia, as apeladas extrapolam essa distinção ao instituírem taxas e cobranças que inviabilizam o pleno exercício desse direito.

A assistência especial prestada ao PNAE não deve acarretar qualquer ônus.

O art. 8º, §2º da Resolução 280/2013 excetua a cobrança apenas por assentos adicionais ou excesso de bagagem, mas NÃO pelo assento especial (art. 31). O assento especial é considerado assistência especial (art. 14, IV) e, por regra, deve ser gratuito:

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:
IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e



Ou seja, tal normativa determina que os assentos especiais devem ser localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas.

O pedido do apelante para que seja garantido assento nas primeiras fileiras abrange o direito de assentar no corredor na dianteira, que é o mais próximo da saída e um dos locais previstos, direito que está sendo desrespeitado pelas apeladas, ou seja, a própria fundamentação da sentença é contraditória com o que está disposto na resolução citada.

A conduta das apeladas de vender assentos prioritários, forçando PNAEs a pagarem taxas extras para acomodação adequada, viola o direito ao transporte e à mobilidade assegurados em igualdade de oportunidades e com a eliminação de todos os obstáculos e barreiras, previsto no art. 46, caput, e §1º, Estatuto da Pessoa com Deficiência:

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.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência ainda preceitua que:

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

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.

Outrossim, a instituição da taxa de prioridade de embarque e de marcação de assento revela-se medida que restringe injustificadamente o direito à mobilidade e autonomia dos passageiros com necessidades especiais.

Existem milhares de denúncias abarcando essa problemática³ (Ids. 9822818767, 9822836112), 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:

³ 1 <https://noticias.r7.com/brasil/df-record/videos/menina-cadeirante-nao-consegue-assento-prioritario-em-aviao26072022> 12 e <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2022-09/latam-tera-que-prestaresclarecimentos-sobre-acessibilidade-em-voos>



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.

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 aminha 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 LZWQK e nº 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 atendimento. 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.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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.

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.

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.

Casos como os expostos a seguir são constantes em transportes aéreos:

Cadeirantes brasileiras relatam preconceito e falta de acessibilidade em voos: 'A gente sempre é esquecida'

Dias atrás, caso da tetraplégica britânica que ficou mais de 1 hora sozinha esperando sair de avião em Londres viralizou. Paulista conta que já teve de se arrastar por escada para embarcar.

Por Paola Patriarca, g1
09/06/2022 05h04 - Atualizado há 2 anos



Passageiro PCD perde voo por falta de informação e enfrenta dificuldades para resolver com a empresa

Azul

📍 São Paulo - SP 📅 10/10/2025 às 09:50 ID: 229002213

Companhias Aéreas Passagem Aérea Mau atendimento do prestador de serviço

Sou PCD, por falta de informação perdi meu voo que saiu hoje para Poa, estava no embarque e foi feito o check in estou tentando resolver desde então, pediram que entrasse em contato e todos os canais encerram sozinho! Estou sentada no aeroporto de Gua, meu pai está na estrada preocupado e a empresa não me dá opções para resolver e ajudar

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 refogue ao discutido in caso. 2. Afastada a aplicação do tratado incorporado como lei ordinária, incide na espécie a normativa consumerista, razão pela qual o pleito indenizatório não

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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 a 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)

Assim, verifica-se que o problema relacionado à marcação de assento, especialmente para portadores de necessidades especiais, constitui uma falha sistêmica na prestação do serviço, sendo necessária a intervenção do judiciário para que a legislação seja observada pelas apeladas.

6.2. QUANTO AOS MENORES DESACOMPANHADOS DE SEUS GENITORES

A r. sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, fundamentando-se na legalidade das cobranças adicionais aplicadas pelas rés, amparadas em normas internas e regulamentações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Contudo, tal decisão não enfrentou adequadamente a questão da proteção dos direitos dos menores desacompanhados, que demandam condições especiais de transporte seguro e assistência adequada, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990) e nas resoluções específicas da ANAC.

A imposição de tarifas para o acompanhamento e cuidado durante o transporte de menores desacompanhados configura prática abusiva, pois impõe ônus excessivo a direitos fundamentais, sobretudo ao direito à proteção integral da criança e do adolescente, previsto no art. 227 da Constituição Federal.

A Portaria ANAC nº 13.065/2023, criada após o ajuizamento desta Ação Civil Pública, garante que menores de 16 anos devem viajar ao lado de um adulto responsável e que a marcação do assento para que isso ocorra não pode gerar cobrança adicional.

Esta regra vale para voos nacionais e internacionais que partem ou chegam ao Brasil e a cobrança é permitida apenas em casos de mudança de classe ou assentos especiais, e não para a simples proximidade entre o menor e o responsável, vejamos:

Art. 1º As empresas aéreas deverão assegurar, no momento da aquisição das passagens ou se houver necessidade de alteração, o direito de passageiros menores de 16 (dezesseis) anos a assento adjacente ao de seu responsável/familiar, sem a cobrança de taxa adicional pela marcação do assento do menor, salvo na hipótese de mudança de



classe ou para assento com espaço extra para as pernas, para os quais o pagamento de taxa adicional é normalmente exigido.

Contudo, verifica-se que as companhias aéreas, além de descumprirem a legislação consumerista, deixam de observar as normativas do setor, uma vez que, até os dias atuais, **NÃO PERMITEM A MARCAÇÃO DE ASSENTO DOS MENORES E SEUS ACOMPANHANTES NO MOMENTO DA COMPRA DA PASSAGEM, SEM CUSTO**, tal como determinado pela ANAC.

E a ausência de informação constitui em GRAVE falha no dever de informação, previsto no artigo 46 do CDC, uma vez que, como narrado na exordial, a assimetria da informação faz com que os pais e responsáveis realizem o pagamento pela marcação a fim de garantir uma viagem tranquila enquanto, na verdade, a gratuidade é um direito do consumidor.

Além disso, essas cobranças violam princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o da vulnerabilidade e da boa-fé objetiva, ao onerar de forma desproporcional familiares e responsáveis.

Destaca-se que a ANAC, por meio da Resolução nº 280/2013 e outras regulamentações correlatas, prevê a prestação de assistência adequada e obrigatória para menores desacompanhados, sem que isso deva resultar em custos adicionais que inviabilizem o acesso ao transporte aéreo.

Portanto, as apeladas extrapolam os limites regulamentares ao cobrarem tarifas que restringem o pleno exercício do direito ao transporte seguro e digno dessas crianças.

Diante do exposto, requer-se a reforma da sentença para reconhecer a abusividade das cobranças incidentes sobre o transporte de menores desacompanhados, assegurando o direito à assistência gratuita e integral, em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente, as normas da ANAC e os princípios constitucionais aplicáveis.

7. DO AUMENTO REAL E COMPROVADO NO PREÇO DAS PASSAGENS AÉREAS

A sentença de primeira instância fundamentou-se na premissa de que a cobrança pela escolha de assento se trata de um “serviço adicional, distinto e opcional”, que não integraria o núcleo essencial do serviço de transporte aéreo, e que, portanto, sua tarifação não representaria aumento indevido da tarifa básica, tampouco prática abusiva.

Todavia, essa interpretação ignora a realidade econômica e mercadológica do setor aéreo, bem como os efeitos concretos da nova estrutura tarifária desmembrada sobre o consumidor, que permite que agora seja cobrada uma taxa em ciam de todas as escolhas do consumidor.

O que se verifica, à luz de dados oficiais e estudos amplamente reconhecidos, é um aumento real, expressivo e contínuo no custo final das passagens aéreas, especialmente após a fragmentação do serviço.

Embora a retórica regulatória se apoie na ideia de que o “transporte básico” permaneceu intacto, o preço efetivamente pago pelo consumidor para usufruir de um serviço minimamente digno e funcional, ou seja, com assento marcado e bagagem de mão, subiu de maneira desproporcional.

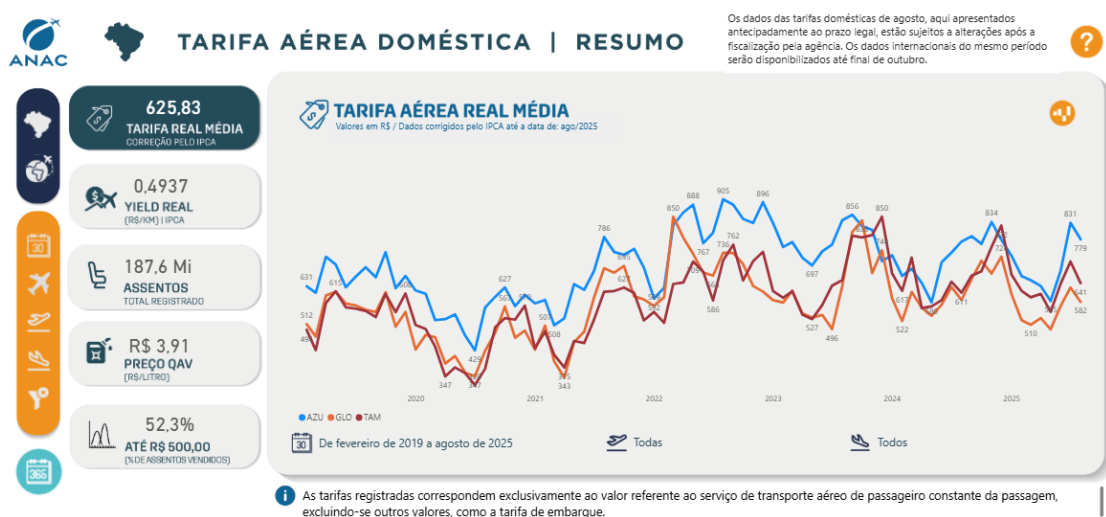
De acordo com as TARIFAS AÉREAS DOMÉSTICAS 2º Trimestre de 2021 disponibilizadas pela ANAC pode se observar que os preços das passagens aéreas sobem drasticamente, em menos de 1 ano de distância:

A Tarifa Aérea Média Doméstica Real no segundo trimestre de 2021 foi de R\$ 388,95, observando-se um aumento de 21,7% em relação ao mesmo período de 2020. No mesmo período, o Yield Tarifa Aérea Médio Doméstico Real foi de R\$ 0,2810, com aumento de 25,7% em relação ao 2º trimestre do ano anterior.

Atualmente, a tarifa média doméstica é de R\$ 625,83, tendo um aumento de mais de 60%, comparado com 2021. Sem contar as tarifas abusivas e indevidas voltadas especificamente para lucro, cobradas para marcação de assento e os demais gastos de um transporte aéreo.

Levando em conta o aumento da inflação de 2021 até 2025, o valor da passagem aérea teria aumento de 23,80%, resultando em uma passagem de R\$ 481,53. Portanto, o aumento de 37% no preço das passagens aéreas foi feito única e exclusivamente para lucro das companhias.

Diante deste cenário, é impossível afirmar que o preço dos transportes aéreos não sofreu uma elevação indevida.



Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003

Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Brasil > Artigo

Estudo mostra que passagens aéreas subiram até 328% desde a pandemia

Estudo foi realizado pela Confederação Nacional de Comércio (CNC), que anunciou um Grupo de Trabalho para lidar com os desafios da aviação regional

27/03/2025 às 17:48 • Rebeca Nicholls



Calculadora do IPCA

Atualize uma quantia utilizando o índice oficial de inflação brasileiro

A Calculadora do IPCA permite atualizar um valor pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) entre duas datas. Através desse cálculo, é possível simular a correção de uma quantia numa determinada data utilizando o índice de preço e saber o valor correspondente numa outra data. [Ver descrição completa.](#)

Mês inicial	Mês final	Valor na data inicial (R\$)	
10/2021	09/2025	388,95	>>

O valor na data final é de

R\$ 481,53

O percentual total no intervalo é de **23,80%**

Tal como reconhecido em recente acórdão do TJMG (Apelação Cível nº 1.0000.23.008282-8/002), a modificação unilateral da forma de prestação de serviço essencial configura prática abusiva, com a imposição de custos anteriormente embutidos ao consumidor, sob o pretexto de adequação regulatória. No caso, a Corte reconheceu que essa conduta viola os princípios da boa-fé objetiva, da segurança jurídica e da vedação à onerosidade excessiva, todos consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor.

De forma análoga, no setor aéreo, a fragmentação do serviço com a cobrança pela escolha de assentos comuns, algo que sempre integrou o serviço básico de transporte constitui um desmembramento artificial do serviço essencial. Essa prática resulta em aumento real do custo final da passagem e no desvirtuamento da oferta original, apresentada como “tarifa básica”, mas que, na prática, exige pagamentos adicionais para garantir uma experiência mínima de previsibilidade, conforto e dignidade ao consumidor.

A sentença de origem desconsiderou essa realidade fática e econômica, restringindo-se a uma análise puramente formalista da legalidade da cobrança, limitando-se a acolher a justificativa



das companhias aéreas de que a escolha de assento constitui um "serviço adicional e opcional", ignorando que, na prática, trata-se de um elemento inserido tradicionalmente na tarifa básica e essencial para garantir conforto mínimo, segurança, previsibilidade e até mesmo o respeito a necessidades específicas dos passageiros, como idosos, pessoas com deficiência ou famílias que desejam viajar juntas.

Ao adotar uma visão excessivamente abstrata da legalidade da prática comercial, sem considerar seus efeitos práticos sobre o consumidor médio, a decisão acabou por legitimar um modelo de desmembramento artificial do serviço essencial de transporte aéreo.

Esse modelo tem sido utilizado para viabilizar o aumento indireto do preço final das passagens, prejudicando a transparência da oferta e comprometendo o equilíbrio contratual.

A análise da abusividade não pode se ater apenas ao rótulo dado pelas empresas ao serviço, mas deve observar os efeitos concretos da prática, à luz dos princípios que regem as relações de consumo, especialmente o da boa-fé objetiva, da transparência, da modicidade das tarifas e da vedação ao repasse disfarçado de custos essenciais ao consumidor, como estabelece o Código de Defesa do Consumidor.

8. DA ABUSIVIDADE DA COBRANÇA PARA EMBARQUE ANTECIPADA - TAXA LATAM PREMIUM

A sentença não reconheceu irregularidade na cobrança de taxa para garantia de transporte de bagagem de mão na cabine, sob o fundamento de que é um diferencial de conveniência e não essencial.

No entanto, tal prática é abusiva, uma vez que, na realidade, implica verdadeira venda casada disfarçada, além de representar vantagem manifestamente excessiva, em afronta ao disposto nos arts. 39, inciso V e 51, inciso IV do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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;

Não há justificativa razoável para a cobrança, uma vez que o embarque ordenado e eficiente deve ser garantido a todos os passageiros, independentemente de pagamento adicional, por se tratar de condição mínima de qualidade e segurança na prestação do serviço de transporte aéreo. Ao transferir ao consumidor o ônus de um serviço que já integra o contrato principal, a companhia aérea desvirtua a natureza da obrigação contratual e onera indevidamente o usuário.



Além disso, em 2023, época do ajuizamento da presente demanda, havia uma taxa de R\$ 10,00 para garantir prioridade no embarque, prática que já foi descontinuada. Atualmente, em 2025, a seleção para o embarque prioritário ocorre por meio de um sistema de “apostas”, com valores que variam entre R\$ 54,00 e R\$ 126,00, sem garantia de recebimento do benefício.



Português | R\$ BRL | Pagar com milhas

Como funciona

Belo Horizonte para Londres

5 de nov.



Belo Horizonte

CNF

19:55

5 de nov. - 1h 15min

LA 3557 - Operado por LATAM Airlines

São Paulo

GRU

21:10



Premium Economy

- Prioridade no Check-in, embarque e desembarque
- Acesso às Salas VIP LATAM (apenas para voos internacionais)
- Assento do meio bloqueado

Mostrar benefícios →

Mova o cursor para fazer uma oferta

R\$90 BRL

Por passageiro (x1)

R\$54 BRL

R\$126 BRL

Colocar oferta

FAZER OFERTA EM

Dinheiro Milhas

Obtenha um upgrade instantâneo sem precisar fazer uma oferta

R\$118 BRL

Por passageiro (x1)

+ Comprar agora

OCULTAR OFERTAS

A cobrança, que antes era “uma taxa simbólica” evoluiu para um sistema de “apostas” o que demonstra uma prática contínua de monetização de etapas inerentes ao transporte, configurando infração grave, em afronta às garantias consumeristas.

9. DA NECESSIDADE DE ARBITRAMENTO DO DANO MORAL COLETIVO – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESESTÍMULO

A conduta das apeladas transborda a esfera individual, atingindo a coletividade de consumidores de maneira difusa e reiterada. A cobrança de taxas indevidas, sob o disfarce de serviços opcionais, viola direitos metaindividuais, abalando a confiança na prestação de serviços essenciais e afetando o equilíbrio das relações de consumo.

Isso porque os apelados agiram ilicitamente, tendo em vista que falharam em seu dever de prestar os serviços em observância à legislação vigente, onerando o contrato consumerista em busca de auferir maiores lucros;

Ademais, há de se salientar que a conduta lesiva da apelada provocou a atuação dos órgãos públicos atuantes da defesa dos consumidores, os quais processaram numerosas reclamações, restando evidente a lesão social ocorrida, face à ampla atuação estatal demandada.

O ordenamento jurídico brasileiro, por meio da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), prevê expressamente a reparação de danos morais coletivos causados a consumidores (art. 1º, II).

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Número do documento: 25102818021034300010566008730
<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25102818021034300010566008730>
Assinado eletronicamente por: LILLIAN JORGE SALGADO - 28/10/2025 18:02:10

Num. 10569845411 - Pág. 2

A indenização, nesse caso, tem caráter punitivo e desestimulador (Teoria do Desestímulo), visando não apenas compensar a coletividade, mas, principalmente, inibir a reiteração das condutas ilícitas pelas empresas.

O dano moral coletivo, nesses casos, prescinde de comprovação individualizada do abalo, pois decorre da ofensa a valores jurídicos e sociais relevantes presumido diante da gravidade da conduta.

Portanto, diante da amplitude social do dano e da repercussão coletiva da conduta abusiva, impõe-se o arbitramento de indenização por dano moral coletivo, com finalidade compensatória e pedagógica, de modo a reafirmar a autoridade da legislação consumerista e inibir a reiteração da prática ilícita.

Requer-se a reforma da sentença para condenar as Apeladas ao pagamento de indenização por danos morais coletivos e individuais homogêneos, sugerindo-se o valor de R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais) a cada Ré.

10. SÍNTESE DAS RAZÕES RECURSAIS

ALTERAÇÃO DO VALOR ATRIBUÍDO À CAUSA – NECESSIDADE DE REFORMA DA DECISÃO – CABIMENTO DE RECURSO DE APELAÇÃO

Faz-se necessária a reforma da decisão de saneamento que acolheu a impugnação da Apelada LATAM e reduziu o valor da causa de R\$ 30.000.000,00 para R\$ 300.000,00, sob o fundamento de que o valor original era abusivo e irrazoável. Inicialmente, cumpre mencionar o cabimento da Apelação para discutir a questão e que o valor fixado é artificialmente reduzido e desproporcional ao real proveito econômico da demanda, que é de natureza coletiva e indivisível. De acordo com o parecer econômico, a arrecadação mínima das Apeladas apenas com a cobrança pela marcação de assentos, entre 2018 e 2023, foi estimada em R\$ 723.601.872,00, e o valor atribuído inicialmente (R\$ 30.000.000,00) é compatível com o setor bilionário em que as empresas atuam.

ILEGALIDADE DA COBRANÇA DE TARIFA POR MARCAÇÃO DE ASSENTO (SERVIÇO ESSENCIAL)

A cobrança pela marcação de assentos viola o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Embora a Resolução ANAC nº 400/2016 preveja a liberdade tarifária e o desmembramento de serviços, ela não pode se sobrepor ao CDC, que proíbe práticas abusivas. O assento é considerado um componente intrinsecamente necessário e essencial ao transporte aéreo (art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica), e cobrar pela liberdade de escolha é uma segmentação artificial do serviço essencial com objetivo puramente comercial e lucrativo. Essa prática configura vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC), elevação sem justa causa do preço (art.

39, X, CDC) e onerosidade excessiva (art. 51, IV, CDC), além de venda casada disfarçada.

DA AUSÊNCIA DE CONCESSÃO DE EMBARQUE PRIORITÁRIO (PESSOAS COM PRIORIDADES LEGAIS E ASSENTO DE PASSAGEIROS PNAE)

A cobrança para a marcação de assentos prioritários viola a Resolução ANAC nº 280/2013, que estabelece que a assistência especial não deve acarretar ônus ao PNAE (art. 8º) e lista a acomodação no assento como assistência obrigatória (art. 14, IV). O assento especial (art. 31) deve ser gratuito e localizado na dianteira ou traseira, o mais próximo das saídas. A conduta de vender esses assentos forçando o PNAE a pagar por acomodação adequada é ultrajante e viola o direito ao transporte, mobilidade e dignidade previstos no Estatuto da Pessoa com Deficiência (art. 46 e 48). A cobrança para Menores Desacompanhados, também configura prática abusiva por onerar o direito fundamental à proteção integral (art. 227 da CF), além de não observar a Portaria ANAC nº 13.065/2023.

DO AUMENTO REAL E COMPROVADO NO PREÇO DAS PASSAGENS AÉREAS

A fragmentação do serviço aéreo com a cobrança pela escolha de assentos resultou em um aumento real e indevido no custo final das passagens. A tarifa aérea média doméstica real subiu de R\$ 388,95 no 2º trimestre de 2021 para R\$ 625,83 atualmente (em 2025), um aumento de mais de 60%. Ao considerar a inflação no período, o valor corrigido seria de R\$ 481,53, o que demonstra que o aumento de 37% foi feito unicamente para o lucro das companhias. O desmembramento da escolha de assentos comuns é artificial do serviço essencial, que era tradicionalmente incluído na tarifa básica, o que viola a boa-fé objetiva, a segurança jurídica e a vedação à onerosidade excessiva, contrariando o CDC.

DA ABUSIVIDADE DA COBRANÇA PARA EMBARQUE ANTECIPADA

A cobrança da taxa para garantia de bagagem de mão na cabine é considerada abusiva, pois implica uma verdadeira venda casada disfarçada, representando uma vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC) e estabelecendo obrigações iníquas (art. 51, IV, CDC). A cobrança, que em 2023 era uma taxa fixa de R\$ 10,00, evoluiu em 2025 para um sistema de "apostas" com valores entre R\$ 54,00 e R\$ 126,00, sem garantia de recebimento do benefício, o que demonstra uma infração grave e prática contínua de monetização de etapas inerentes ao transporte aéreo.

DA NECESSIDADE DE ARBITRAMENTO DO DANO MORAL COLETIVO – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESESTÍMULO

A conduta ilícita das companhias aéreas de cobrar taxas indevidas atinge a coletividade de consumidores de forma difusa e reiterada, violando direitos metaindividuais e abalando a confiança na prestação de serviços essenciais. Diante da lesão social e da atuação dos órgãos de defesa do consumidor, é cabível a reparação de danos morais coletivos, conforme a Lei da Ação Civil Pública (art. 1º, II). A indenização, nesse caso, possui caráter punitivo e desestimulador, visando inibir a reiteração das práticas ilícitas. É sugerido o valor de R\$ 10.000.000,00 para cada Réu como indenização por danos morais coletivos.

11. PEDIDO

Ante o exposto, requer o ora Apelante, seja **CONHECIDO E PROVIDO** o presente recurso de Apelação para acolher a preliminar de alteração do valor da causa, a fim de que sejam reestabelecidos de acordo com o *quantum* envolvido na presente demanda e, no mérito, seja dado provimento integral ao recurso, admitindo os fatos narrados pelo apelante como verdadeiros, reformando a sentença de primeira instância para julgar procedentes os pedidos da petição inicial, nos termos do art. 487, I e III, “a”, do CPC.

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.

Nestes termos,
Pede-se deferimento.

Belo Horizonte, 28 de outubro de 2025.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

CAIO OLIVEIRA DE ARAUJO
ESTAGIÁRIO ACADÊMICO





PORTARIA CONJUNTA Nº 1629/PR/2025

Dispõe sobre a suspensão do expediente forense nos dias que menciona.

O **PRESIDENTE** e o **1º VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e o **CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do [art. 26](#), o inciso II do [art. 29](#) e o inciso I do [art. 32 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO o art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001, o qual dispõe sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e dos órgãos de primeira instância;

CONSIDERANDO os termos da [Resolução da Corte Superior do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais nº 458](#), de 25 de novembro de 2004, que disciplina a suspensão do expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais;

CONSIDERANDO que, no ano de 2025, os feriados do "Dia do Trabalho" (1º de maio), de "Corpus Christi" (19 de junho) e do "Dia Nacional de Zumbi e da Consciência Negra" (20 de novembro) recairão em quintas-feiras;

CONSIDERANDO que o Governo do Estado de Minas Gerais estabeleceu o dia 27 de outubro de 2025 como data de comemoração do "Dia do Funcionário Público";

CONSIDERANDO o comunicado publicado no Diário do Executivo nº 4, de 8 de janeiro de 2025;

CONSIDERANDO a conveniência de se definirem, com a possível antecedência, os plantões forenses decorrentes da suspensão de expediente;

CONSIDERANDO o que constou no processo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0286489-82.2024.8.13.0000,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica suspenso o expediente forense nos seguintes dias:

I - 2 de maio de 2025;

II - 20 de junho de 2025, na Comarca de Belo Horizonte e nas comarcas do interior do Estado de Minas Gerais em que o "Dia de Corpus Christi" for feriado municipal no respectivo município-sede, conforme estabelecido em lei por ele editada;





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

III - 27 de outubro de 2025, dia em que se comemora, no âmbito do Estado de Minas Gerais, o "Dia do Funcionário Público";

IV - 21 de novembro de 2025.

Art. 2º Ficam prorrogados para o primeiro dia útil subsequente os prazos que começarem ou vencerem nos dias previstos no art. 1º desta Portaria Conjunta.

Art. 3º Nos dias referidos no art. 1º desta Portaria Conjunta, será realizado o plantão de que trata o § 1º do art. 313 da [Lei Complementar estadual nº 59](#), de 18 de janeiro de 2001.

Art. 4º Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 15 de janeiro de 2025.

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Presidente

Desembargador **SAULO VERSIANI PENNA**
1º Vice-Presidente em exercício, nos termos do I do [art. 30 do RITJMG](#)

Desembargador **ESTEVÃO LUCCHESI DE CARVALHO**
Corregedor-Geral de Justiça

