



28724343

08012.001592/2024-35

**Ministério da Justiça e Segurança Pública**Espanlada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - www.gov.br/mj/pt-br

Notificação nº 8/2024/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo nº 08012.001592/2024-35

Interessado: Voepass Linhas Aéreas

Ao(À) Senhor(a)

Representante Legal da Companhia Voepass Linhas Aéreas

Av. Thomaz Alberto Whately, s/n, lote 16, Jardim Aeroporto (Setor dos Hangares)

CEP: 14078-550 - Ribeirão Preto - SP

Senhor(a) Representante Legal,

- A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o artigo 4º, inciso VI, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), legitimada a atuar na coibição e repressão eficientes de todos os abusos, bem como promover o estudo constante das modificações do mercado de consumo, a partir do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, solicita alguns esclarecimentos, dentre eles os canais de atendimentos disponibilizados aos familiares das vítimas do trágico acidente aéreo ocorrido em Vinhedo (SP).
- O Código de Defesa do Consumidor em seu art. 6º, inciso III, apresenta ao fornecedor de serviço o dever de informação ao consumidor. Como garantia fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, o direito à informação possui caráter tanto individual como coletivo, abrindo interesses particulares e sociais e está inserido no direito público estabelecido pelo art. 5º da Constituição Federal.
- O reconhecimento do direito à informação como direito fundamental do consumidor decorre basicamente do fato de que o consumidor é, antes de tudo, pessoa humana e vulnerável na relação de consumo, não podendo ser somente considerado na esfera econômica. Assim, em períodos de crise, é essencial ampliar os canais de comunicação para garantir transparência e informações precisas aos interessados.
- Além disso, com o terrível acidente aéreo ocorrido em Vinhedo (SP), com a queda do avião da Voepass Linhas Aéreas que vitimou dezenas de pessoas, veio a tona diversas reclamações envolvendo a Companhia, desde bagagens danificadas e cancelamentos de voos sem reembolso, até problemas graves como as condições terríveis em que se encontram suas aeronaves.
- Neste sentido, a partir da proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da Federal), o Estado tem o dever de promover a defesa do consumidor, na forma da lei e diante dos princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, o princípio da vulnerabilidade, o direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra práticas comerciais ou cláusulas abusivas. Dessa forma, pela competência que lhe é atribuída, a SENACON, nos termos do artigo 55, § 4º, da Lei n.º 8.078, de 1990, NOTIFICA para, sob pena de desobediência, no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento desta, apresente esclarecimentos no seguinte sentido:
 - Quais os canais de atendimentos criados e disponibilizados aos familiares das vítimas do acidente aéreo ocorrido em Vinhedo (SP)?
 - Quais assistências estão sendo disponibilizadas aos familiares das vítimas do acidente?
 - Quais os canais de atendimentos disponibilizados ao público em geral?
 - Quais os procedimentos de cancelamento e reembolso da empresa?
 - Quais os modelos e ano das aeronaves?
 - Qual periodicidade das revisões das aeronaves?
- Independente das respostas dos questionamentos acima, antecedendo qualquer medida cautelar, esta Secretaria determina a ampliação do canal de atendimento aos familiares das vítimas, em que assegure atendimento humano com eficiência para obter informações e orientações de encaminhamentos.
- A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, via protocolo físico ou eletrônico, dentro do prazo estipulado. Adverte-se, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Petição Intercorrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei → Cadastro de Usuários.
- Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do link https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/sei-servico-eletronico-de-informacoes ou pelo telefone (61) 2025-3611.
- O interessado deverá informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.
- Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicita-se o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.
- Havendo quaisquer outras dúvidas, entre em contato pelo e-mail cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone (61) 2025-3636.

Atenciosamente,

DAIANE LOPES LIMA

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 12/08/2024, às 12:02, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 12/08/2024, às 12:06, 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 **28724343** e o código CRC **5FA6A56E**.
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.