



27574713



08012.000876/2024-12



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Notificação nº 5/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo nº 08012.000876/2024-12 (*indicar este número na resposta*)

Ao (À) Senhor(a) Representante Legal da **TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Rua ática nº 673, 6º andar, sala 62,

Jardim Brasil (zona sul)

CEP: 04.634-042 São Paulo/SP

Senhor(a) Representante Legal,

1. 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, solicita esclarecimentos sobre o atraso do voo Guarulhos-Madrid no dia 06/04/2024 e o cumprimento das obrigações à luz da Resolução nº 400 da ANAC e do Código de Defesa do Consumidor.
2. Nessa toada, considerando a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da República), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei e considerando, ainda, os princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra práticas comerciais ou cláusulas abusivas, a SENACON, nos termos do artigos 55, § 4º, da Lei nº 8.078, de 1990, NOTIFICA para, no prazo **não superior a 2 (dois) dias**, a contar do recebimento desta, **apresentar esclarecimentos acerca dos fatos noticiados na mídia, como na reportagem (SEI nº 27574648) publicada no site UOL**, comprovando as ações da companhia, sob pena de desobediência.
3. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Advirto, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Petição Inter corrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei → Cadastro de Usuários.
4. 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.
5. O interessado deverá, ainda, informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.
6. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos 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.
7. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *email* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.