



Protocolo de Defesa - #25.04.0564.001.00053-301# - Consumidor: DANIEL BEZERRA DA SILVA - Fornecedora: GOL LINHAS AEREAS S.A

De : Camila de Azevedo da Silva
<camilaazevedo@villemor.com.br>

ter., 27 de mai. de 2025 18:27

4 anexos

Assunto : Protocolo de Defesa - #25.04.0564.001.00053-301#
- Consumidor: DANIEL BEZERRA DA SILVA -
Fornecedora: GOL LINHAS AEREAS S.A

Para : procon@maracanau.ce.gov.br

Cc : Mcfile Nuvem <villemor@mcfile.com>, Mariana de
Biasi Vianna Novaes
<mariananovaes@villemor.com.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Prezados, boa noite.

Venho, na qualidade de advogada de GOL LINHAS AÉREAS S.A., fazendo referência aos autos nº 25.04.0564.001.00053-301, enviar em anexo defesa e documentos de representação para que seja feito o respectivo protocolo.

Favor acusar recebimento.

At.te.,

Camila de Azevedo da Silva

+55 11 2102-8460

+55 21 3806-3400



www.villemor.com.br | [villemoramara](http://villemoramara.com.br)

O conteúdo desta mensagem é confidencial e pode constituir sigilo profissional. Caso não seja o destinatário deste e-mail, por favor, desconsidere a mensagem e nos informe através do e-mail villemorrj@villemor.com.br. Não é permitida a cópia ou divulgação desta mensagem a qualquer outra pessoa.

This email is confidential and may also be privileged. If you are not the intended recipient please notify us by sending an e-mail to villemorrj@villemor.com.br. You should not copy it or use it for any purpose nor disclose its contents to any other person.

DEFESA ADM - DANIEL BEZERRA DA SILVA.pdf
382 KB

KIT GOL - PARTE 1 - 31032025 (388203279).pdf
2 MB



KIT GOL - PARTE 2 - 31032025 (388203283).pdf

1 MB

KIT GOL - PARTE 3 - 31032025 (388203286).pdf

1 MB

Ao Procon de Maracanaú – CE

Processo nº 25.04.0564.001.00053-301

Gol Linhas Aéreas S/A, estabelecida na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, 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, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.575.651/0001-59, nos autos da Reclamação Administrativa formulada por **Daniel Bezerra da Silva**, vem, por seu advogado abaixo assinado, apresentar sua **Defesa**, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas:

I. Dos Fatos

1. Alega a parte Reclamante que adquiriu passagens aéreas da cia Reclamada pelo valor de R\$ 907,71 e, posteriormente, solicitou o cancelamento da reserva com o reembolso dos valores pagos, pois não iria mais poder comparecer à viagem que havia planejado. Aduz, contudo, que obteve apenas a devolução do valor de R\$ 53,30, com o que não concordou, motivo pelo qual apresentou a presente reclamação visando sejam prestados os devidos esclarecimentos.
2. Conforme se passa a demonstrar, o presente procedimento ser arquivado.

II. Mérito

3. Avançando às razões de mérito, cabe à Reclamada esclarecer as regras aplicáveis ao caso em tela.
4. O Código Civil é claro ao dispor, em seu art. 732, que "*aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais*".

5. Nesse mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor, dispõe:

Art. 7º. Os direitos previstos neste Código, não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, de **regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes**, da legislação interna ordinária, bem como dos que derivem dos princípios gerais direito, analogia, costumes e equidade.

6. Sendo assim, forçoso se faz reconhecer que a aplicação da Resolução nº 400 da ANAC é compatível com todo o ordenamento jurídico, inclusive os arts. 3º e 11 a seguir transcritos:

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. 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.

7. Cabe rememorar que, quando da edição da Resolução 400 da ANAC, inúmeras foram as tentativas de se fazer letra morta do apontado texto normativo. Tal pretensão culminou, inclusive, na propositura da ação civil pública de nº 0816363-41.2016.4.05.8100, meio pelo qual o PROCON do Município de Fortaleza pleiteou fossem invalidados os arts. 3º, 4º, §2º; 9º; 11 e 19 da referida Resolução.

8. Entretanto, por meio de sentença prolatada, à época, pelo Juízo da 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Ceará, referida ação foi julgada integralmente improcedente, eis que restou entendido que **a Resolução 400/2016 da ANAC era válida em sua inteireza**. A sentença apontada foi mantida após a interposição de recurso de apelação e, mais recentemente, certificado o seu trânsito em julgado.

9. Logo, os **arts. 3º, 9º, 10 e 11 da Resolução 400/2016 da ANAC** (cuja redação possui direta correlação com o que se discute nestes autos) **devem ser considerados válidos em todo o território nacional** (assim como os demais preceptivos da apontada resolução).

10. Destaca-se que o STF, ao julgar o Tema de nº 1075¹, estabeleceu tese, em repercussão geral, ocasião em que passou a considerar inconstitucional a redação atribuída ao art. 16 da Lei 7.347/1985 (a qual dispõe sobre as ações civis públicas), alterado pela Lei 9.494/1997.

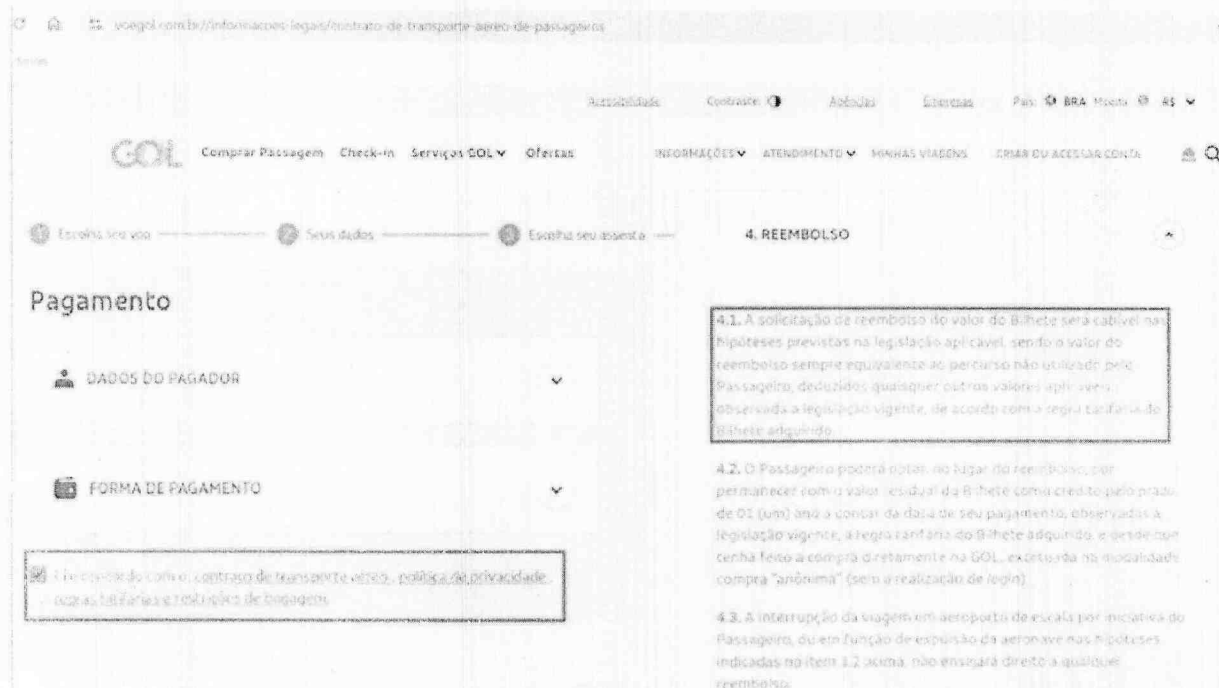
11. Na oportunidade, foi reprimada a previsão original do aludido dispositivo legal, que assim dispõe: ***"a sentença civil fará coisa julgada erga omnes, exceto se a ação for julgada improcedente por deficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova"***.

12. Logo, não restam dúvidas de que o resultado da ação civil pública nº 0816363-41.2016.4.05.8100, no tocante à validade da Resolução 400 da ANAC, deve produzir **efeitos erga omnes** e abranger, portanto, todos os potenciais beneficiários de tal decisão judicial.

13. Superado o esclarecimento acima, cabe informar que quando solicitado o cancelamento de uma passagem aérea junto à GOL, são aplicadas as regras previstas contratualmente para a tarifa de aquisição, não havendo qualquer conduta ilícita praticada pela transportadora, sobretudo porque as regras da tarifa estão previstas contratualmente

¹ <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search?base=acordaos&sinonimo=true&plural=true&page=1&pageSize=10&queryString=1101937&sort=score&sortBy=desc>

e disponíveis no site www.voegol.com.br, sendo de pleno conhecimento dos passageiros:



4. REEMBOLSO

4.1. A solicitação de reembolso do valor do Bilhete será cabível nas hipóteses previstas na legislação aplicável, sendo o valor do reembolso sempre equivalente ao percurso não utilizado pelo Passageiro, deduzidos quaisquer outros valores aplicáveis observada a legislação vigente, de acordo com a regra tarifária do Bilhete adquirido.

4.2. O Passageiro poderá optar no lugar do reembolso, por permanecer com o valor residual do Bilhete como crédito pelo prazo de 01 (um) ano a contar da data de seu pagamento, observadas a legislação vigente, a regra tarifária do Bilhete adquirido, e desde que tenha feito a compra diretamente na GOL, exceto para a modalidade compra "anônima" (sem a realização de login).

4.3. A interrupção da viagem em aeroporto de escala por iniciativa do Passageiro, ou em função de expulsão da aeronave nas hipóteses indicadas no item 3.2 acima, não ensejará direito a qualquer reembolso.

14. No presente caso, foram aplicadas as regras previstas para a **tarifa Light**, conforme contratado, sendo certo que o valor pago pelo bilhete, em caso de cancelamento, não é reembolsável:

Família: Light

Tarifa em classe: Econômica

válida na classe tarifária indicada exclusivamente nos voos, datas e trechos reservados.

Impostos governamentais podem incidir nos serviços, tarifas e taxas dependendo do país de destino e/ou compra do bilhete.

3. Cancelamento e/ou alterações:

Para voos domésticos, será cobrada taxa de BRL 400,00 (Quatrocentos Reais) ou 100% (cem por cento) do valor da tarifa, o que for menor, por passageiro e por trecho.

Para voos com origem ou destino aos Estados Unidos, México e República Dominicana, será cobrada taxa de USD 310,00 (Trezentos e dez Dólares) ou 100% (cem por cento) do valor da tarifa, o que for menor, por passageiro e por trecho.

Para os demais voos internacionais, será cobrada taxa de USD 180,00 (Cento e oitenta Dólares) ou 100% (cem por cento) do valor da tarifa, o que for menor, por passageiro e por trecho.

Em caso de alteração de voo, além deste valor, o passageiro terá que arcar com eventual diferença tarifária.

15. Importante registrar que, tanto no site da Reclamada, assim como no contrato de transporte aéreo, constam todas as informações acerca dos procedimentos, **com expressa menção às taxas aplicadas para o caso de cancelamento ou alteração pelos passageiros**: <https://b2c.voegol.com.br/minhas-viagens/consulta-de-regras-tarifarias>

16. No presente caso, foram aplicadas as regras abaixo, previstas para a tarifa Light, repise-se, conforme contratado:

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
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	✓	—	—	—
Notiões	Isento	R\$470 ou 100% da tarifa (o que for menor)	R\$500 ou 100% da tarifa (o que for menor)	100% da tarifa
Pontos VoelBiz	R\$ 1 = 4 pontos	R\$ 1 = 3 pontos	R\$ 1 = 2 pontos	R\$ 1 = 1 ponto

bagagem de mão	bagagem	conforto para você
Tarifa selecionada ✓ Bagagem de mão incluída ✓ Antecipação até 6h do voo original com custo adicional ✓ R\$ 1 = 1 milha Smiles ✗ Bagagem despachada não incluída ✗ Realização de assento preferencial com custo adicional ✗ Assento GOL + Conforto com custo adicional (mais espaço para as pernas) ✗ Tarifa não reembolsável	Selecionar essa tarifa ✓ Bagagem de mão incluída ✓ 2ª bagagem despachada gratuita ✓ Marcação antecipada gratuita de assento padrão ✓ Antecipação até 6h do voo original ✓ Tarifa 40% reembolsável ✓ R\$ 1 = 1 milha Smiles ✗ Assento GOL + Conforto com custo adicional (mais espaço para as pernas)	Selecionar essa tarifa ✓ Bagagem de mão incluída ✓ 1ª e 2ª bagagem despachada gratuita ✓ Marcação antecipada gratuita de assento padrão ✓ Assento GOL + Conforto gratuito (mais espaço para as pernas) ✓ Antecipação em qualquer horário no dia do voo ✓ Tarifa 95% reembolsável ✓ R\$ 1 = 1 milha Smiles

17. Como se pôde verificar, dentre as tarifas disponibilizadas para emissão dos bilhetes, encontra-se a tarifa MAX, que garante isenção quanto à multa por cancelamento ou alteração, o que atende perfeitamente à Resolução da 400 ANAC, legislação específica aplicável ao transporte aéreo.

18. No mais, a Resolução 400 da ANAC prevê regras específicas para o consumidor cancelar a passagem aérea. O reembolso pode ser integral desde que: a solicitação seja feita em até 24 horas, após receber o comprovante do bilhete, o que não se aplica ao caso em tela.

19. Apesar da ausência de ato ilícito pela GOL, em extrema concessão e visando manter uma boa relação com o consumidor, será feita a seguinte proposta em audiência visando encerrar o procedimento: **Crédito GOL (não reembolsável) referente ao valor total pago na reserva de R\$907,71 vinculado ao cadastro do passageiro:**

As vantagens desse crédito são:

Validade de 12 meses: Você terá um ano inteiro para utilizar esse crédito em suas viagens, dando-lhe a liberdade de planejar suas aventuras com tranquilidade.

Embarque para você e terceiros: Esse crédito pode ser utilizado para emitir passagens aéreas tanto para você quanto para seus entes queridos, permitindo que compartilhem momentos inesquecíveis juntos.

Mais serviços GOL: Além de reservar passagens, você poderá utilizar o crédito para adquirir serviços adicionais, como escolher assentos especiais e despachar bagagens, tornando sua viagem ainda mais confortável.

Caso aceite, solicitamos que a consumidora informe o e-mail e CPF cadastrado no site Voegol.

20. Desta feita, pugna a Cia Reclamada pelo arquivamento do presente processo.

III. Conclusão

21. Diante do exposto, a GOL espera ter atendido à notificação que lhe foi direcionada, na medida em que acredita ter prestado todas as informações solicitadas.
22. Além disso, coloca-se à disposição para outros esclarecimentos que possam vir a ser solicitados, renovando, neste ato, os protestos de elevada estima e distinta consideração.
23. Ao fim, requer o arquivamento da reclamação ora respondida.

Nestes termos,
pede deferimento.

Gustavo Antonio Feres Paixão
OAB/CE 41.287-A