

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19

As partes ora signatárias, de um lado, como representante de todos os consumidores dos serviços de transporte aéreo submetidos ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA**, por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON**, representada pelo seu secretário Sr. Luciano Benetti Timm, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, representada pelos Procuradores da República, Sra. Celia Regina Sousa Delgado, Sr. Luiz Augusto Santos Lima e Sra. Mariane Guimarães Mello, a primeira integrante e coordenadora da 1ª. Câmara de Direitos Sociais e Atos Administrativos em Geral do MPF e os demais integrantes da 3ª. Câmara da Ordem Econômica e do Consumidor do MP; e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, representado nesse ato pelo Sr. Paulo Roberto Binicheski, Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, e de outro lado, como representante da categoria econômica representativa dos fornecedores de serviços aéreos de transporte de passageiros, a **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS – ABEAR**, com sede e foro na avenida Ibirapuera, número 2332, segundo andar, conjunto 22, bairro Moema, cidade e Estado de São Paulo, CEP: 04028-002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.799.709/0001-76 e as seguintes empresas aéreas: (i) **TAM LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.012.862/0001-60 e com sede na Rua Verbo Divino nº 2001, bairro Chácara Santo Antônio, cidade e Estado de São Paulo, CEP 04719-002, neste ato representada nos termos de seu estatuto social; (ii) **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, sociedade inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59 e com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, 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, CEP 20021-340, neste ato representada nos termos de seu estatuto social; (iii) **PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A.**, sociedade inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.512.777/0001-35, com sede na Avenida Thomaz Alberto Whately s/nº, lotes 14, 16, 20 e 22, Aeroporto Leite Lopes, na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, neste ato representada nos termos de seu estatuto social; (iv) **MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA.** sociedade inscrita no CNPJ sob o nº 10.483.635/0001-40, com sede na Avenida Santos Dumont 1916 s/nº, Aeroporto Eduardo Gomes, TPSII, na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, neste ato representada nos termos de seu contrato social, e, isoladamente (v) **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, sociedade com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues nº 939, 9º andar, Edifício Castelo Branco Office Park, Torre Jatobá, Tamboré, Município de Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06460-040, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.296.295/0001-60, neste ato representada nos termos de seu estatuto social, doravante denominadas em conjunto (“Companhias Aéreas”), inclusive aquelas que eventualmente venham a ser signatárias do presente termo de ajustamento de conduta (“Termo de Ajustamento de Conduta”).

Considerando que a Organização Mundial da Saúde declarou, em manifestação pública datada de 11/03/2019, que a doença causada pelo corona vírus (COVID-19) atingiu o nível de **pandemia**, tendo se alastrado por todos os continentes;

Considerando que em função da pandemia de COVID-19, foi promulgada a Lei nº 13.979/20, que prevê medidas para enfrentar o surto, tendo o Ministério da Saúde apresentado, em 11 de março de



2020, a Portaria nº 356, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia;

Considerando que diversos países estão fechando suas fronteiras e/ou impedindo o pouso de aeronaves oriundas de áreas com maior índice de infecções, o que tem levado a um número sem precedentes de cancelamento de voos comerciais, sem que haja uma previsão definitiva para que o transporte de passageiros se normalize;

Considerando que o alto volume de pedidos de reembolsos e remarcações sem custo pode inviabilizar rapidamente as operações e colapsar a atividade de transporte aéreo no Brasil;

Considerando que a baixa demanda por voos e o fechamento de fronteiras têm obrigado as Companhias Aéreas a reduzirem as suas operações em até 70%, podendo esse percentual, inclusive, chegar a 100%, fator esse que pode potencializar um eventual colapso do setor;

Considerando que o setor de transporte aéreo foi um dos mais afetados pela pandemia, e que as Companhias Aéreas têm ainda de suportar o impacto da repentina desvalorização do real frente ao dólar, o que impactou ainda mais o custo de suas operações nas últimas semanas;

Considerando que o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012 é defensor dos consumidores submetidos aos Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, na forma do art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97, assim como o Ministério Público Federal e Estadual defendem direitos difusos e coletivos;

Considerando que a ABEAR é a principal entidade representativa da maior parte das empresas aéreas brasileiras;

Considerando que a Constituição Federal de 1988 elenca a Defesa do Consumidor como um direito fundamental e é cláusula pétrea, conforme o disposto no art. 5º, XXXII;

Considerando que o transporte aéreo de passageiros se encontra disciplinado no Código Civil (Lei nº 10.406/2002), em seus artigos 734 e seguintes, e no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986);

Considerando que o Estado brasileiro ratificou as Convenções de Varsóvia de 1929, e de Montreal de 1975, cuja plena existência, validade e eficácia foram reconhecidas pelo Supremo Tribunal Federal, em Repercussão Geral - Tema 210;

Considerando que a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça implantou no Brasil a denominada Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, incorporando o Princípio da Conciliação e da Mediação no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) e na Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015);

Considerando que a Lei 7.347 de 1985, em seu artigo 5º, §6º, prevê expressamente a possibilidade de Termo de Ajustamento de Conduta, o que contribui para uma sociedade democrática, de mercado e livre, nos termos do art. 170 da Constituição Federal e do art. 3º da Lei da Liberdade Econômica;

Considerando que a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, dentro de suas atribuições legais definidas pela Lei nº 11.182/05, tem acompanhado o impacto da pandemia nas atividades de transporte aéreo de passageiros;

Considerando que o TAC não vincula individualmente os consumidores, que têm o direito de acesso ao judiciário, o qual, na visão das Partes, não seria o melhor caminho para solução das disputas oriundas do corona vírus;

As partes signatárias ajustam a presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (“TAC”)**, especificamente sobre a aplicação de regramentos relativos aos cancelamentos de voos, política de remarcação e reembolsos, em função direta ou indireta da pandemia de COVID-19, cujas cláusulas e condições reciprocamente obrigam-se a cumprir e fazer respeitar, a seguir transcritas.

1. VIGÊNCIA E ABRANGÊNCIA

1.1. VIGÊNCIA

O presente TAC tem sua vigência fixada para o biênio 2020/2021, ou seja, desde o período inicial da pandemia, ou seja, de 20 de março de 2020 a 19 de março de 2021, podendo ser prorrogado em razão de eventual manutenção do cenário epidêmico nacional ou pandêmico mundial. Apesar da decretação de pandemia a partir de 11/03/2020, as Companhias Aéreas comprometem-se a aplicar os mesmos critérios para voos operados a partir de 01/03/2020.

1.2. ABRANGÊNCIA

O presente instrumento abrange, de um lado, todos os consumidores submetidos ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor e, de outro lado, todas as empresas aéreas associadas à ABEAR e também a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

2. FLEXIBILIZAÇÃO DAS REGRAS DE REMARCAÇÃO E REEMBOLSO

2.1 REGRAS DE REMARCAÇÃO

O passageiro que tiver adquirido bilhete de passagem até a data de assinatura deste TAC e possuir bilhete de passagem de voo a serem operados entre 01 de março de 2020 e 30 de junho de 2020, poderá REMARCAR a sua viagem nacional ou internacional, por uma única vez, respeitada a mesma origem e destino, exceto em caso de voos operados em “code-share”, “interline” (acordo de compartilhamentos de voos com outras companhias), por companhias que possuam parceria de plano de milhagem e voo “charter”, para qualquer período dentro do

intervalo de validade da passagem, sem a cobrança de taxa de remarcação ou diferença tarifária, exceto nos casos previstos no parágrafo primeiro abaixo.

Parágrafo Primeiro: Passageiros que até a data de assinatura do presente Termo de Compromisso possuam tickets de passagem para voos a serem operados em alta temporada, ou seja, para os meses de julho, dezembro e janeiro ("Alta Temporada") e feriados (véspera, dia do feriado e dia seguinte a feriados), ("Feriados") poderão remarcar gratuitamente os seus bilhetes de passagem para todo o período de tempo compreendido pela validade do bilhete. Passageiros que tiverem adquirido bilhete de passagem até a data de assinatura deste TAC e que possuam bilhetes para voar em períodos não compreendidos pela Alta Temporada ou Feriados, poderão remarcá-los gratuitamente para voos a serem operados também em períodos não compreendidos pela Alta Temporada ou Feriados, ou, para voos operados durante a Alta Temporada e Feriados, sujeito ao pagamento de diferença tarifária, durante toda a validade do bilhete da passagem.

Parágrafo Segundo: Caso o voo operado pela companhia aérea, no que tange a sua origem e destino, não seja mais operado pela companhia, poderá o passageiro solicitar a conversão do valor do bilhete aéreo em créditos para a aquisição de outros voos ou produtos nos termos da Item 3, *infra*.

Parágrafo Terceiro: Na hipótese de ser operacionalizado um pool entre as empresas aéreas visando operações conjuntas aplicar-se-ão as regras que serão normatizadas em momento posterior caso haja previsão específica.

Parágrafo Quarto: O presente direito de remarcação não é transferível, sendo proibida a negociação de tais direitos com terceiros, inclusive, mas não se limitando a empresas de tecnologia (law techs) que adquirem esses direitos de passageiros e promovem Judicialização.

Parágrafo Quinto: O passageiro que tiver adquirido bilhete de passagem até a data de assinatura deste TAC e possuir bilhete de passagem de voo a ser operado entre 01 de março de 2020 e 30 de junho de 2020, também poderá REMARCAR a sua viagem nacional ou internacional, por uma única vez, para diferente origem ou/e destino, dentro do intervalo de validade da passagem, ficando contudo obrigado a arcar com eventual diferença de tarifa.

3. REGRAS DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

O passageiro que tiver adquirido bilhete de passagem até a data de assinatura deste TAC e que possuir ticket de passagem para voo nacional ou internacional a ser operado entre 01 de março de 2020 e 30 de junho de 2020, poderá, sem a aplicação de taxas ou de eventuais multas, CANCELAR a sua viagem, mantendo o valor integral do ticket em crédito que será válido por 01 (um) ano a contar da data do voo.



4.

Parágrafo Primeiro: Quando da utilização do crédito, caso o passageiro opte pela aquisição de produto ou serviço em valor superior a esse crédito, poderão ser cobradas as eventuais diferenças de valores ou tarifas, mas não poderão ser cobradas tarifas de remarcação e multas.

Parágrafo Segundo: No caso de solicitação de reembolso por parte do passageiro, aplicar-se-ão as multas e taxas contratuais previstas nas regras tarifárias e o valor residual será reembolsado em até 12 (doze) meses, a contar da data da solicitação de reembolso feita pelo passageiro.

4. ASSISTÊNCIA MATERIAL EM CASO DE FECHAMENTO DE FRONTEIRAS.

Em razão da pandemia e de atos de governo a ela relacionados (que caracterizam força maior e caso fortuito), não será exigido das empresas a assistência material prevista na Seção III da Resolução 400 da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, de 03 de junho de 2016, nos casos de passageiros impactados por atrasos ou cancelamentos de voos decorrentes do fechamento de fronteiras que impeçam as companhias aéreas de manterem seus voos para a localidade afetada. Todavia, as companhias aéreas comprometem-se a envidar esforços para auxiliar o Ministério das Relações Exterior para localizar e trazer brasileiros localizados no exterior.

5. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO E TRANSPORTE POR PARTE DO TRANSPORTADOR

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 24 (vinte quatro) horas, devendo a empresa aérea envidar seus melhores esforços para garantir alternativa de voo a fim de que o consumidor chegue ao seu destino no mesmo dia programado (ainda que com substancial mudança de horário).


6. CANAIS DE ATENDIMENTO – CANAL TELEFÔNICO E CANAL ONLINE

As empresas aéreas deverão disponibilizar gratuitamente ao passageiro canais de atendimento telefônico e *online*, visando sanar todas as suas dúvidas e/ou reclamações, que poderão ser respondidas no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias.

Parágrafo Primeiro: A empresa aérea deverá também estar ativa na plataforma do consumidor.gov.br administrado pela Senacon.

Parágrafo Segundo: Todas as obrigações assumidas perante aos consumidores por meio do presente TAC serão tratadas pelas Companhias Aéreas exclusivamente por meio de suas centrais de atendimento telefônico que poderão em até 45 (quarenta e cinco dias) respondê-las aos consumidores.

7. SOLUÇÃO DE DISPUTAS



5.

a. PREVALÊNCIA DO CANAL CONSUMIDOR.GOV.BR

As partes concordam que, caso transcorrido o prazo de resposta em seus canais de atendimento, sem que o problema tenha sido resolvido pela empresa aérea, nas condições previstas no presente TAC, o passageiro poderá registrar reclamação na plataforma consumidor.gov.br, conforme orientação da ANAC, para prévia tentativa de resolução, que poderá ser respondido dentro do prazo regulamentar previsto para essa situação de Pandemia.

Parágrafo único: As partes comprometem-se a divulgar esse canal on line de solução de disputas e recomendar que consumidores elejam o caminho da via não judicial ou administrativa.

8. DIVULGAÇÃO DO TAC

a. DIVULGAÇÃO AO SNDC

As Partes comprometem-se a, em até dois dias da assinatura do Termo, divulgar integralmente os termos da presente TAC, informando a todos os órgãos que constituem o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, quanto ao seu conteúdo.

Parágrafo primeiro. A SENACON também deverá orientar todos os órgãos mencionados no *caput* que, havendo necessidade de obter maiores informações sobre qualquer das disposições relacionadas direta ou indiretamente ao presente TAC, que prefira a comunicação na forma escrita, por chamada telefônica ou conversa *online*, ao invés de reuniões presenciais.

Parágrafo segundo: A SENACON também dará ciência desse termo ao CNJ, a fim de contribuir com a política judiciária de desjudicialização dos conflitos.

9. SUSPENSÃO DOS PRAZOS DE APLICAÇÃO DE MULTA POR 180 DIAS

As partes signatárias convencionam que as empresas que fazem parte deste TAC, bem como as que venham a ser signatárias, não poderão receber multas da SENACON de quaisquer naturezas, por eventos ocorridos no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, prorrogáveis por mais 180 (cento e oitenta) dias, devendo ser suspensas também, por 180 (cento e oitenta) dias, a exigibilidade das multas já aplicadas, respeitando-se os prazos prescricionais de emissão.

10. CONVENÇÕES INTERNACIONAIS

a. VALIDADE E EFICÁCIA DAS CONVENÇÕES INTERNACIONAIS

Todas as partes signatárias deste TAC declaram que as disposições constantes das Convenções de Varsóvia de 1929, e de Montreal de 1975, cuja plena existência, validade e eficácia foram reconhecidas pelo Supremo Tribunal Federal, em Repercussão Geral - Tema 210, não são afetadas ou afastadas pelo presente TAC.

11. NOVAS EMPRESAS ADERENTES


6.

Fica facultado às empresas do setor aéreo que atuam no Brasil, que na data de assinatura deste instrumento ainda não tenham firmado o presente TAC, a aderirem o presente TAC, mediante procedimento a ser definido pela SENACON.

12. DO DESCUMPRIMENTO

Em caso de descumprimento do presente TAC, ficam as Companhias Aéreas obrigadas ao pagamento de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que será revertida em favor do Fundo Federal de Direitos Difusos, instituído pelas Leis 9008/95 e Lei nº 7.347/85.

13. PERÍODO DE ALTERAÇÃO DE VOOS

As partes convencionam que o período de voos submetidos ao regime de flexibilização constante do presente TAC, ou seja, os voos operados entre 01 de março de 2020 e 30 de junho de 2020, poderá ser revisto a depender da manutenção da epidemia/pandemia bem como do cenário econômico das Companhias Aéreas. No entanto, as empresas aéreas deverão envidar os melhores esforços para garantir que caso a passagem seja remarcada, uma alternativa no mesmo dia (ainda que com substancial mudança de horário) seja oferecida para que o consumidor chegue ao seu destino no mesmo dia agendado, ou que ele aceite um novo agendamento.

As partes se comprometem a, no prazo de 90 dias contados da assinatura do presente TAC, se reunirem visando analisar a necessidade de eventual ampliação do período de flexibilização de voos constantes do presente TAC, qual seja, 11 de março de 2020 a 30 de junho de 2020.

As partes também assumem a obrigação de envidar seus melhores esforços para que possam contribuir para a sobrevivência da concorrência do setor aéreo e dos interesses difusos e coletivos dos consumidores.

Por assim haverem convencionado, assinam TAC em nove vias de igual teor e para os mesmos efeitos, sendo uma delas depositadas para fins de registro e arquivo no 1º Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, de conformidade com o estatuído pelo parágrafo 1º do art. 107 do CDC.

Brasília/DF, 20 de março de 2020.

[PÁGINAS DE ASSINATURAS A SEGUIR]


7.

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA
por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON

 8.

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

 9.

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

 10.

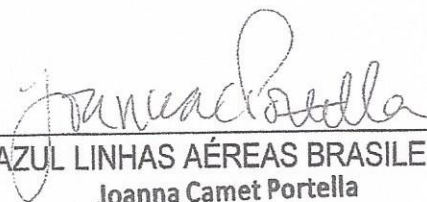
PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Eduardo Sanovicz
Presidente
ABEAR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR

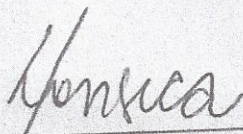
PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.



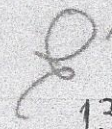
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Joanna Camet Portella
Diretora Jurídica

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.



GOL LINHAS AÉREAS S.A.



13.

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.



MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA

Otávio Santos
Diretor
MAP Transportes Aéreos Ltda.

PÁGINA DE ASSINATURAS do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA (TAC) - Regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia de COVID-19 celebrado em 20 de Março de 2020 entre o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA, por meio da SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS - ABEAR, a TAM LINHAS AÉREAS S.A., a GOL LINHAS AÉREAS S.A., a PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., a TRANSPORTADORA MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA e a AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.



PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A.

Eduardo Busch
Diretor Executivo
Passaredo Linhas Aéreas