**AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 706.335 - RJ (2015/0089536-4)**

| | | |
|---|---|---|
| **RELATOR** | **:** | **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA** |
| AGRAVANTE | : | TAM LINHAS AÉREAS S/A |
| ADVOGADO | : | GUILHERME RIZZO AMARAL E OUTRO(S) |
| ADVOGADOS | : | PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA E OUTRO(S)<br>RONALDO LUIZ KOCHEM |
| AGRAVADO | : | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO |

**RELATÓRIO**

**O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator):** Trata-se de agravo regimental (e-STJ fls. 623/634), interposto contra decisão desta relatoria que negou provimento ao agravo em recurso especial, sob os seguintes fundamentos: (a) ausência de negativa de prestação jurisdicional e (b) aplicação das Súmulas n. 284/STF e 7/STJ.

No agravo, insiste a recorrente na violação do art. 535 do CPC/1973, ao argumento de que o Tribunal de origem teria deixado de "explicitar quais circunstâncias foram consideradas e qual critério de proporcionalidade foi utilizado para calcular a quantia compensatória" (e-STJ fl. 629).

Afirma que "houve violação dos artigos que regulamentam o dever de fundamentação de decisões pelos Magistrados, todos do CPC, tendo em vista que o Tribunal de origem se valeu de provas que fogem do escopo da ação para motiva a decisão condenatória" (e-STJ fl. 632).

Sustenta ainda que o acórdão recorrido, para justificar a condenação da agravante, teria se valido de condutas de outras companhias aéreas, afrontando o disposto no art. 334, I, do CPC/1973.

Alega ser inaplicável o óbice da Súmula 7/STJ ao pedido de revisão do valor indenizatório.

Ao final, pleiteia a reconsideração da decisão monocrática, ou sua apreciação pelo Colegiado.

É o relatório.

**AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 706.335 - RJ (2015/0089536-4)**

| | | |
|---|---|---|
| **RELATOR** | **:** | **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA** |
| AGRAVANTE | : | TAM LINHAS AÉREAS S/A |
| ADVOGADO | : | GUILHERME RIZZO AMARAL E OUTRO(S) |
| ADVOGADOS | : | PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA E OUTRO(S)<br>RONALDO LUIZ KOCHEM |
| AGRAVADO | : | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO |

**EMENTA**

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AFRONTA AO ART. 535 DO CPC NÃO DEMONSTRADA. SÚMULA N. 284/STF. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS COLETIVOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONFIGURAÇÃO. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. Considera-se deficiente a fundamentação do recurso especial que alega violação do art. 535 do CPC e não demonstra, clara e objetivamente, qual ponto omisso, contraditório ou obscuro do acórdão recorrido não foi sanado no julgamento dos embargos de declaração. Incidência da Súmula n. 284 do STF.

2. Inexiste afronta aos arts. 131, 458, II, 460 e 535, II, do CPC se o acórdão recorrido analisou todas as questões pertinentes para a solução da lide. O fato de a decisão ser contrária aos interesses da parte recorrente não configura negativa de prestação jurisdicional.

3. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

4. No caso concreto, o Tribunal de origem se baseou nas circunstâncias fáticas dos autos, para concluir que a prestação dos serviços foi inadequada.

5. A alteração do valor da indenização por danos morais coletivos, fixado na origem, demandaria a revisão dos fatos e provas, providência vedada pela Súmula n. 7/STJ.

6. Agravo regimental a que se nega provimento.

**AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 706.335 - RJ (2015/0089536-4)**

| | | |
|---|---|---|
| **RELATOR** | **:** | **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA** |
| AGRAVANTE | : | TAM LINHAS AÉREAS S/A |
| ADVOGADO | : | GUILHERME RIZZO AMARAL E OUTRO(S) |
| ADVOGADOS | : | PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA E OUTRO(S)<br>RONALDO LUIZ KOCHEM |
| AGRAVADO | : | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO |

**VOTO**

**O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator):** A insurgência não merece ser acolhida.

A agravante não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (e-STJ fls. 613/617):

> "Trata-se de agravo nos próprios autos (CPC, art. 544) contra decisão que inadmitiu o recurso especial, sob os seguintes fundamentos: (a) ausência de violação ao art. 535 do CPC e (b) incidência das Súmulas n. 7 do STJ e 284 do STF (e-STJ fls. 577/582).
> O acórdão recorrido está assim ementado (e-STJ fl. 469/472):
>
> > 'AGRAVO INOMINADO NAS APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TAM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OCORRÊNCIA. DANO MATERIAL COLETIVO. INOCORRÊNCIA.
> > 1. À empresa aérea é imputada conduta violadora do disposto no Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta a Lei nº 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
> > 2. O artigo 2º do Decreto referido dispõe que se compreende por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, excluída a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.
> > 3. Nota-se do artigo 4º do Decreto, que o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.
> > 4. Já o artigo 1º da Portaria nº 2014/2008, do Ministério da Justiça, estabelece que o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 60 (sessenta) segundos.
> > 5. In casu, a prova documental produzida nos autos é inconteste quanto ao descumprimento das normas impostas pelo Decreto e Portaria acima apontados, não só no que concerne às soluções buscadas pelo consumidor, mas, também, a ausência de opções de contato com o atendente, de reclamação e cancelamento de contratos e serviços no primeiro momento, e, ainda, ao tempo máximo para contato direto com o atendente.
> > 6. Está demonstrado, ainda, que mesmo após deferida a liminar, a ré permaneceu procedendo em desconformidade com as obrigações impostas.
> > 7. O acima exposto e as regras de experiência demonstram que mesmo ante ao longo tempo decorrido entre a vigência do referido Decreto e do Código de Defesa do Consumidor e a distribuição da Ação Civil Pública

proposta, lapso temporal que implicou aumento da demanda e a saturação do sistema aeroviário, o usuário do serviço permanece sofrendo com o descaso das empresas aéreas, que não demonstram compromisso com a ampliação dos serviços, de forma a adequá-los à atual demanda, nem tampouco à qualidade do atendimento.
8. Não se olvide ser notória a postura desidiosa das empresas aéreas na solução das demandas apresentadas pelos consumidores, fato esse que independe de prova, nos termos do artigo 334, inciso I, do Código de Processo Civil.
9. Assim, não se acolhe as razões recursais apresentadas pela demandada.
10. Os danos materiais e morais pretendidos encontram previsão no artigo 6º, VI, da lei 8078/90 e no artigo 1º, inciso II, da Lei 7.347/85, segundo os quais é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação pelos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, causados ao consumidor, sendo que a ação de responsabilidade será regida pela lei que disciplina a ação civil pública.
11. Ademais, a reparabilidade do dano moral em face da coletividade é perfeitamente aceitável, pois apesar de ente despersonalizado, a coletividade possui valores morais e um patrimônio ideal a receber proteção do Direito. Doutrina.
12. Aliás, o Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento quanto ao cabimento dos referidos danos e na necessidade de a conduta praticada ser significante e que exceda os limites da tolerabilidade, devendo possuir gravidade hábil a 'produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva'. Precedentes do STJ.
13. No caso concreto, restou vastamente configurado o abuso à dignidade dos usuários dos serviços prestados pela ré, ante a sensação de impotência, angústias, indignação em não ter as demandas atendidas, além de sequer ter a possibilidade de prestar reclamação, obter informação ou sanar suas dúvidas, tempestivamente, tendo que suportar, além da frustração diante da própria necessidade de informação ou suspensão/cancelamento de contratos e serviços, permanecer por tempo longo e indeterminado ouvindo gravações eletrônicas, agravando ainda mais a frustração dos consumidores.
14. Não se olvide que a ré se negou a subscrever Termo de Ajustamento de Conduta, permanecendo a praticar conduta violadora do Decreto e Portaria citadas, mesmo após a liminar concedida, o que denota renitência em cumprir os ditames legais.
15. No que concerne ao valor da indenização, ante as peculiaridades do caso concreto e em observância ao princípio da proporcionalidade, fixa-se o montante em R$ 200.000,00 (duzentos mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente, segundo a variação da ufir, a contar deste julgado e acrescido de juros de mora, no percentual de 1% ao mês, a partir do primeiro evento, nos termos do verbete 54 da súmula do STJ, em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.
16. Não obstante, no que tange à reparação material coletiva, não há nos autos prova de prejuízo patrimonial coletivo que enseje a recomposição almejada, não restando atendido, nesse ponto, o ônus probatório imposto pelo artigo 333, inciso I, do Código de Processo Civil.
17. Recurso não provido.'

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ fls. 509/511).
Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 521/541), fundamentado no art. 105, III, 'a', da CF, a recorrente alegou afronta aos arts. 131, 334, I, 535, I e II, 458, II, e 460 do CPC e 884 e 927 do CC/2002, sustentando ausência de prestação jurisdicional e que 'o juiz não pode admitir como provado algo sobre o qual não há correspondente prova

nos autos' (e-STJ fl. 532).
Afirma que 'causa estranheza o fato de que a postura de outras empresas aéreas, que não integram esta lide, venha a influenciar no julgamento do presente caso, principalmente a ponto de autorizar a desconsideração de todo o acervo probatório amealhado' (e-STJ fl. 535).
Por fim, requer a redução do valor da indenização arbitrada a título de danos morais coletivos.
No agravo (e-STJ fls. 584/596), afirma a presença de todos os requisitos de admissibilidade do especial.
É o relatório.
Decido.
Inicialmente, não há falar em afronta ao art. 535 do CPC, pois o Tribunal a quo pronunciou-se, de forma clara e suficiente, sobre as questões suscitadas nos autos. O magistrado não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos apresentados, desde que os fundamentos utilizados tenham sido suficientes para embasar a decisão, ainda que em sentido diverso do sustentado pela parte, como de fato ocorreu na hipótese.
Além do mais, não se admite alegação genérica de ofensa ao artigo 535 do CPC, cabendo à parte indicar os motivos específicos pelos quais haveria violação da norma, medida não adotada na espécie, o que atrai o óbice da Súmula n. 284/STF.
Nesse passo, para julgar procedente a ação civil pública, a Corte estadual não fundamentou suas razões na opinião pessoal dos julgadores acerca do serviço de transporte aéreo no país, ou ainda no comportamento das demais empresas que atuam na área, mas sim no modo de agir da própria recorrente, conforme se extrai dos seguintes trechos do acórdão recorrido (e-STJ fl. 414):

> 'In casu, a prova documental produzida nos autos (fls. 133/00151; fls. 140/00155; fls. 197/00221; fls. 198/00223; fls. 199/00225; fls. 224/00258) é inconteste quanto ao descumprimento das normas impostas pelo Decreto e Portaria acima referidos, não só no que concerne às soluções buscadas pelo consumidor, mas, também, a ausência de opções de contato com o atendente, de reclamação e cancelamento de contratos e serviços no primei- ro momento, e, ainda, ao tempo máximo para contato direto com o atendente.
>
> Veja-se o documento de fls. 2 (Anexo I), datado de fevereiro de 2009, em que Rosana Barbosa Cipriano Simão repor- ta o problema pelo qual passou, consistente na tentativa de subs- tituição da data do voo constante do bilhete, a fim de que os pais da reclamante viajassem juntos. Confira-se:
>
> (...) Entrei em contato telefônico com a TAM (serviço de atendimento digital) e fiquei um tempo ENORME expli- cando a situação. Várias vezes a ligação era interrom-pida para que a atendente consultasse o supervisor. In- formei dados referentes a data, dia, hora e n. do telefo- ne do qual efetuei a ligação para que eles pudesse acessar a gravação da ligação e então constatar se houve erro da companhia aérea para fazerem a retifica- ção da data. Ficaram de me dar retorno e não o fize- ram. Após inúmeras tentativas, ligações para central de atendimento e o n. do FALE COM O PRESIDENTE, até a presente data não há qualquer solução. As ligações são extenuantes! A central de atendimentos diz que o problema deve ser resolvido junto ao FALE COM O PRESIDENTE e, ligando para esse lugar, o contrário me é informado! Meus pais se dirigiram a uma loja da TAM oportunidade em que lhes foi informado que, face a inexistência de informações ( por parte da TAM no que se refere ao procedimento de investigação da gra- vação telefônica), eu deveria pagar uma multa que cor- respondente a 80% da pontuação necessária para aquisição do bilhete no trecho aéreo desejado. (...)
>
> (...)

Diante do alegado, a Promotora de Justiça Helena Rohen Leite solicitou que o GAP (Grupo de Apoio aos Promoto- res) diligenciasse a fim de apurar a retidão das alegações, que assim relatou:Fls. 71-72 (Anexo I):

> Em cumprimento ao solicitado pela Dra. Helena R. Leite da 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, visando a instruir o processo referenciado foram realizadas ligações telefônicas através do número 0800123200, a fim de verificar a qualidade de atendimento prestado ao consumidor através do SAC, sendo apurado o abaixo relatado.
> 1ª ligação – dia 13/04/2012 – 14:45h: Primeiro é realizado um atendimento eletrônico onde informa que é o número de fale com o presidente é questionado se é cliente fidelidade TAM e solicita que seja digitado o nú- mero do cartão para facilitar o atendimento. São realizadas as perguntas: Se desejar realizar reclamação ou cancelar o bilhete digite 1, se tem dúvidas em relação a o protocolo já registrado no fale com o presidente digite 2 e se deseja realizar elogio digite 3. Uma voz eletrônica informou que todos os consultores estavam ocupa- dos e solicitou que aguardasse um momento. Depois de aguardar 35 minutos pelo atendimento desliguei o telefone. Informa o número da Central de Atendimento 402570008005705700.
> 2ª ligação – dia 16/04/2012 – 10:30h: após 15 minutos de espera do atendimento desliguei o telefone.
> 3ª ligação – dia 17/04/2012 - 14:40h: após 12 minutos de espera do atendimento desliguei o telefone.
> 4ª ligação – dia 20/04/2012 – 11:35h: após 10 minutos de espera do atendimento desliguei o telefone.
> 5ª ligação – dia 19/04/2012 – 16:55h: após 8 minutos de espera do atendimento desliguei o telefone.'

No trecho em que cita o comportamento de outras empresas, o acórdão o faz de forma genérica, apenas para corroborar as provas, conforme o trecho a seguir (e-STJ fl. 416):

> 'O acima exposto e as regras de experiência demonstram que mesmo ante ao longo tempo decorrido entre a vigência do referido Decreto e do Código de Defesa do Consumidor e a distribuição da Ação Civil Pública proposta, lapso temporal que implicou aumento da demanda e a saturação do sistema aeroviário, o usuário do serviço permanece sofrendo com o descaso das empresas aéreas, que não demonstram compromisso com a ampliação dos serviços, de forma a adequá-los à atual demanda, nem tampouco à qualidade do atendimento.
> Não se olvide ser notória a postura desidiosa das empresas aéreas na solução das demandas apresentadas pelos consumidores, fato esse que independe de prova, nos termos do artigo 334, inciso I, do Código de Processo Civil.'

Dessa forma, diante da ausência de impugnação de fundamento suficiente para alterar o acórdão recorrido, incide no caso, analogicamente, a Súmula n. 283/STF.
Além disso, o julgamento se baseou nos fatos e nas provas dos autos para decidir que foi prestado atendimento inadequado do cliente. Assim, é inviável alterar tal conclusão na presente instância, pois seria necessária a revisão dos fatos e provas, providência vedada pela Súmula n. 7 do STJ.
No mais, é inviável a análise do pedido de redução do valor compensatório, também por incidência da Súmula n. 7/STJ. Somente em hipóteses excepcionais, quando manifestamente irrisória ou exorbitante a indenização arbitrada, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice, a fim de que se proceda à revisão.

Nesse sentido:

> 'AGRAVO REGIMENTAL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE.
> 1. A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso.
> 2. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos.
> 3. Agravo regimental desprovido.'
> (AgRg no AREsp n. 411.032/RS, Relator Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/3/2014, DJe 4/4/2014.)

A Corte de origem, consideradas as peculiaridades do caso, fixou a indenização por danos morais coletivos em R$ 200.000,00 (duzentos mil reais), quantia que não se afigura discrepante a ponto de ensejar a intervenção deste Superior Tribunal.
Diante do exposto, nos termos do art. 544, § 4º, II, 'a', do CPC, NEGO PROVIMENTO ao agravo.
Publique-se e Intimem-se. "

Com efeito, segundo destacou-se na decisão impugnada, a agravante, no especial, alegou ofensa ao art. 535, II, do CPC/1973, tendo em vista a rejeição dos embargos de declaração sem que fossem sanados os vícios apontados, mas em momento algum apontou quais seriam efetivamente esses vícios (omissão, contradição, obscuridade ou erro material).

Conforme a jurisprudência pacífica desta Corte, "é deficiente a fundamentação do recurso especial em que a alegação de ofensa ao art. 535 do CPC se faz de forma genérica, sem a demonstração exata dos pontos pelos quais o acórdão incorreu em omissão, contradição ou obscuridade" (AgRg no REsp n. 1.472.225/SC, Relator Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 25/08/2015, DJe 11/09/2015). Correta, portanto, a aplicação do óbice da Súmula n. 284 do STF.

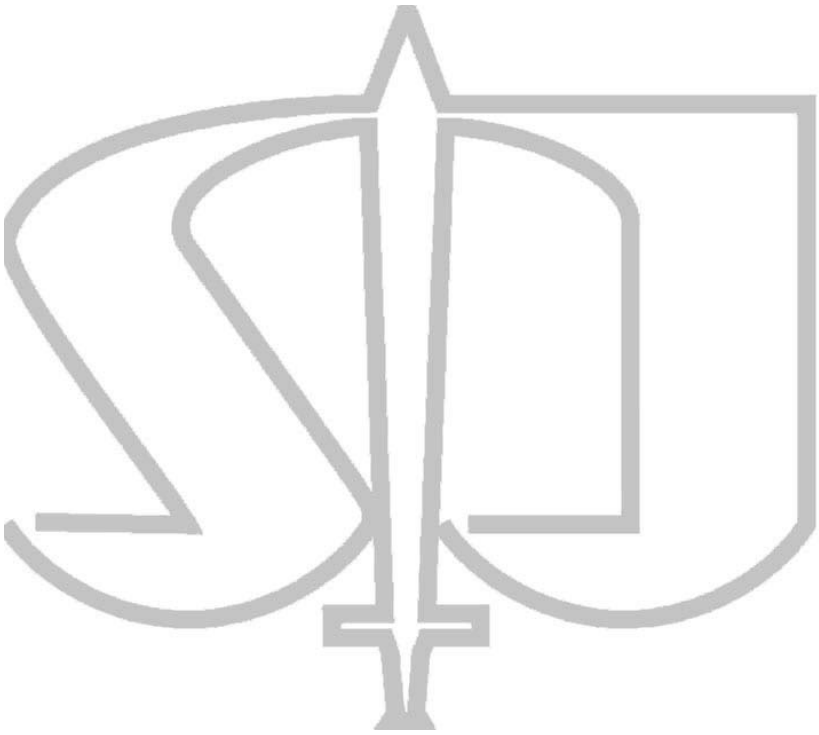
Ressalte-se ainda que o Tribunal *a quo* pronunciou-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas nos autos.

O magistrado não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos apresentados, desde que os fundamentos utilizados tenham sido suficientes para embasar a decisão, ainda que em sentido diverso do sustentado pela parte, como de fato ocorreu na hipótese.

Em relação às questão de mérito, o óbice da Súmula n. 7/STJ impede a revisão dos fundamentos do acórdão recorrido, porque foi com base nos elementos de prova que as instâncias ordinárias concluíram pela efetiva falha na prestação dos serviços, e fixaram o valor da indenização por danos morais coletivos.

Assim, não prosperam as alegações deduzidas pela parte, incapazes de

alterar os fundamentos da decisão impugnada.

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo regimental.

É como voto.