Processo nº: 0212605-69.2012.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: I - RELATÓRIO Trata-se de ação civil pública, com pedido de antecipação de tutela, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A, onde se alega a prestação defeituosa do Serviço de Atendimento ao Consumidor, na medida em que reclamações realizadas na Ouvidoria do Ministério Público e no site 'Reclame aqui' narraram situações que desrespeitavam o Decreto 6523/08, a Portaria 2014/08 e o Código de Defesa do Consumidor. Requer a concessão de medida liminar para que a ré: atenda adequadamente todas as demandas dos consumidores efetuadas pelo SAC, na forma do Decreto 6523/08 e da Portaria 2014/08; mantenha o tempo máximo para o contato direto com o atendente em até 60 segundos, quando tal opção for selecionada, de acordo com o art. 1º da Portaria 2014/08; proceda à transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, efetivada em 60 segundos, ressalvados os casos de reclamação e cancelamento, de acordo com o art. 10 § 2º e 3º do Decreto 6523/08; garanta ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, na forma do art. 4º do Decreto 6523/08; no caso de inobservância de tais medidas, que incorra em multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Requer ainda, a procedência do pedido, com a condenação da demandada a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados a ser arbitrado pelo juízo no valor mínimo de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), que deverá ser revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art.13 da Lei 7.347/85; a publicação do edital ao qual se refere o art.94 do CDC; a condenação da ré aos ônus da sucumbência, incluindo honorários advocatícios. Às fl. 31/33, decisão que deferiu a liminar. À fl. 36, citação por carta precatória ao Juiz de Direito da Comarca de São Paulo, a qual foi cumprida às fl. 41. Às fls. 42/59, agravo de instrumento interposto pela ré, e às fls. 126/132. Às fls. 61/77, instruída com os documentos de fls. 78/92, está a contestação, arguindo, preliminarmente, a deficiência do inquérito civil, que não apresentam provas mínimas da ocorrência dos danos alegados e do perigo concreto bastantes a constituir a causa de pedir da presente demanda, o que implica na inépcia da inicial; apresentou as diferenças entre o SAC e o Call Center. No mérito, sustenta que o serviço é prestado de forma adequada; que nenhuma das reclamações se referiu ao SAC, mas sim ao Call Center; que o Decreto 6523/08 trata especificamente do serviço prestado pelo SAC; o descabimento do pedido de condenação genérica da ré a indenizar individualmente os consumidores; a ausência de danos morais coletivos; a reconsideração do deferimento da tutela antecipada; e a improcedência dos pedidos autorais. Às fls.94/122, o Ministério Público apresentou réplica, em que reiterou os argumentos expendidos na inicial e o pedido de procedência, bem como novas reclamações de consumidores. II - FUNDAMENTAÇÃO Tratam os autos de ação civil pública proposta pelo Ministério Público, lastreada em inquérito civil onde se apura irregularidade na prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Aplicável, ao presente caso, o Código de Defesa do Consumidor, pois o usuário dos serviços da empresa aérea insere-se no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC, e a prestadora do serviço insere-se no conceito de fornecedor previsto no art. 3º do mesmo diploma legal, caracterizando-se assim autêntica relação de consumo. Sobre a preliminar de inépcia da inicial, e a deficiência do inquérito civil em que se baseia o Ministério Público, carece a mesma de fundamento, ante a fragilidade do argumento de que a presente lide se funda em suposta deficiência do serviço prestado por call center, e não pelo SAC. Com efeito, o

call center é direcionado à oferta e venda de passagens, informações sobre disponibilidade de voo, preços, processo de compra e alteração de reservas. Já o SAC se presta a atender reclamações, pedidos de cancelamento ou remarcações, sugestões, elogios e comentários do consumidor à respeito da empresa, conforme dispõe o art.1º do Decreto 6523/08. A hipótese em questão versa sobre tutela de direito de consumidores, que se configuram em direitos individuais homogêneos, decorrentes de origem comum e de repercussão social, relativos ao serviço SAC, o que recomenda a defesa de todos a um só tempo, por meio de ação coletiva, devidamente proposta pelo MP. Tanto a inicial, como o inquérito civil foram instruídos com diversas reclamações de consumidores, inclusive sobre o serviço realizado pelo SAC. Nota-se, por oportuno, que é inegável a legitimidade ativa do Ministério Público para a propositura de demanda que vise a tutela de direitos individuais homogêneos, decorrentes de origem comum e de repercussão social, o que recomenda a defesa de todos a um só tempo. Nas palavras de Hugo Nigro Mazzili, a atuação do Ministério Público sempre é cabível em defesa de interesses difusos, em vista de sua larga abrangência. Já em defesa de interesses coletivos ou individuais homogêneos, atuará sempre que: a) haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou pelas características do dano, ainda que potencial; b) seja acentuada a relevância social do bem jurídico a ser defendido; c) esteja em questão a estabilidade de um sistema social, jurídico ou econômico, cuja preservação aproveite a toda coletividade. Assim, rejeito a preliminar arguida em defesa. No mérito, vemos que imputa-se à companhia aérea prática violadora do disposto no Decreto 6523/08, que dispõe, em seu art. 2º, sobre o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços, nos seguintes termos: 'Para os fins deste Decreto, compreende-se 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 de serviços'. Já o art. 4º do Decreto, assim preconiza: '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'. Por seu turno, o art. 1º da Portaria 2014/08, do Ministério da Justiça prescreve: 'O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria'. A documental produzida nos autos atesta que tanto o serviço SAC, como o CALL CENTER da companhia aérea, foram acionados pelos consumidores, via de regra para buscar a solução de algum problema detectado na prestação do serviço. Embora a empresa ré sustente que o atendimento ao SAC encontra-se hoje regularizado, na medida em que teria adotado todas as providências para aprimorar o serviço, não é esta a expressão da realidade. Não há qualquer razão para se duvidar da presteza do trabalho do GAP ministerial, cujo relatório confirma que a violação das normas regulamentares acima transcritas ainda perduram. Note-se que os consumidores não acionaram o SAC para contratação de produtos e serviços da companhia - embora alguns o tenham feito de forma excepcional - mas, sim, para solucionar problemas experimentados após a contratação do serviço - aliás, esta seria a função do serviço de atendimento telefônico ao consumidor. A notoriedade da violação das regras consumeristas pela ré foi, inclusive, apontada neste feito em grau recursal, ocasião em que o eminente Relator declarou que a notória postura desidiosa da empresa aérea, na solução das demandas apresentadas pelos consumidores, independe da produção de qualquer outra prova. Embora crível que a empresa tenha envidado esforços para aprimorar o serviço de atendimento telefônico, o certo é que o serviço ainda não alcançou o nível de excelência esperado, notadamente por se tratar de empresa de grande porte, com potencial para disponibilizar, com maior eficiência,

um serviço que atende a milhares de pessoas por dia. Apesar de ter inserido, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, na forma do art. 4º do Decreto 6523/08, o SAC da ré continuou a apresentar falhas na prestação do serviço, inclusive com reclamações recentes acerca da não solução de problemas, com transferências para vários setores diferentes e tempo de espera pelo atendimento muito superior a 60 segundos. Além disso, se por um lado há prova eloquente de que a ré não vem prestando o serviço ao consumidor de forma eficaz, notadamente pelas reclamações recebidas pelo MP, por outro lado, a empresa não refutou a prova produzida, limitando-se a apontar que as reclamações são sobre o serviço realizado pelo call center e a classificar como exceções as reclamações recebidas. Ora, como já afirmado, compulsando-se os autos, é possível reconhecer apenas algumas reclamações sobre o call center, mas, parte considerável, elas recaem as sobre o SAC. A obrigação do delegatário do serviço público de manter serviço adequado, eficiente e de qualidade possui fundamento constitucional, legal e contratual. É dever das concessionárias e permissionárias prestar um serviço adequado e de qualidade dentro dos parâmetros mínimos pré-estabelecidos pelo Poder Concedente, sendo certo que, na definição de um serviço como público já se pressupõe a existência de um interesse público legalmente reconhecido. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, além da obrigação da concessionária, constitui também direito básico do consumidor, estabelecido no art. 6º, inc. X, da Lei 8078/90. Destaque-se, outrossim, que o Código do Consumidor, no art. 22, obriga as concessionárias do serviço público a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Em relação à pretensão indenizatória, seja por danos morais, seja por danos materiais, a mesma não pode ser acolhida. O dano moral coletivo só se torna reparável perante um direito transindividual, e não diante de um direito individual, ainda que homogêneo. Para endossar tal raciocínio, lembre-se que os direitos difusos e coletivos são indivisíveis, e seus titulares indeterminados; ao passo que os direitos individuais homogêneos são divisíveis, e seus titulares, determinados. Estes devem buscar a reparação do dano moral de forma individual, e não coletiva. Ademais, os supostos danos morais - que não foram efetivamente demonstrados - não pode decorrer de mero inadimplemento de obrigação. Quanto aos danos materiais, não se podendo presumi-los, devem ser afastados da condenação, o que não impede que os consumidores eventualmente lesados pela conduta faltosa da ré persigam o respectivo ressarcimento em sede de ação judicial individual. III - DISPOSITIVO Isto posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO FORMULADO NA EXORDIAL, para o fim de condenar a parte ré a: i) atender adequadamente todas as demandas dos consumidores efetuadas através do SAC, na forma do Decreto 6523/08 e Portaria 2014/08; ii) manter o tempo máximo para contato direto com o atendente em até 60 (sessenta) segundos; iii) proceda à transferência imediata ao setor competente para atendimento da demanda, efetivada em 60 segundos, ressalvados os casos de reclamação e cancelamento, de acordo com o art. 10 § 2º e 3º do Decreto 6523/08, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), monetariamente corrigida, e julgo extinto o feito com apreciação de mérito. Ante o ônus sucumbencial, condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 20.000,00, nos termos do artigo 20, parágrafo 4º do CPC, em favor do Fundo Especial do Ministério Público. P.R.I.