



Agravo de instrumento nº **0008956-39.2019.8.19.0000**

Agravante: **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Agravado: **TAM LINHAS AÉREAS S/A**

Relator **Des. SÉRGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES**

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA. DISCUSSÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS NORMAS CONTIDAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO TOCANTE ÀS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA COMPANHIA AÉREA – TAM LINHAS AÉREAS S/A - NO SEU SÍTIO ELETRÔNICO, MAIS ESPECIFICAMENTE QUANTO AO DIREITO DE REEMBOLSO DO VALOR DAS PASSAGENS EM CASO DE DESISTÊNCIA NO PRAZO DE 24 HORAS. INDEFERIMENTO DA MEDIDA LIMINAR. INCONFORMISMO DO MINISTÉRIO PÚBLICO. JUÍZO DE VEROSSIMILHANÇA FAVORÁVEL À PRETENSÃO MINISTERIAL. EXAME DA DOCUMENTAÇÃO ANEXADA QUE REVELA POTENCIAL OMISSÃO QUANTO AO DIREITO DE INFORMAÇÃO BÁSICA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E DE BOA-FÉ INERENTES À RELAÇÃO DE CONSUMO. DECISUM QUE SE REFORMA PARA DETERMINAR QUE A COMPANHIA AÉREA DEMANDADA PASSE A CONSTAR NO SEU SÍTIO ELETRÔNICO, MAIS PRECISAMENTE NA PÁGINA REFERENTE À AQUISIÇÃO DE BILHETES, A INFORMAÇÃO CLARA DE QUE O USUÁRIO PODE DESISTIR DA PASSAGEM AÉREA ADQUIRIDA, INDEPENDENTEMENTE DA TARIFA E SEM QUALQUER ÔNUS, DESDE QUE O FAÇA NO PRAZO DE ATÉ 24 (VINTE E QUATRO) HORAS A CONTAR DO RECEBIMENTO DO COMPROVANTE, CONFORME EXPRESSAMENTE PREVISTO NA RESOLUÇÃO Nº 400/16 EXPEDIDA PELA ANAC. CONCESSÃO DA MEDIDA DE ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PARA IMPOR À COMPANHIA AÉREA O CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER, NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS A CONTAR DA INTIMAÇÃO DESTE DECISUM, SOB PENA DE MULTA COMINATÓRIA DIÁRIA NO VALOR DE R\$30.000,00 (TRINTA MIL REAIS). PROVIMENTO DO AGRAVO.



## Primeira Câmara Cível

Após examinada, relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em dar provimento ao agravo de instrumento interposto pelo Ministério Público.

Trata-se agravo de instrumento interposto contra a r. decisão proferida pelo MM. Juízo da 6ª Vara Empresarial que, em sede de ação coletiva movida pelo Ministério Público, indeferiu a medida de antecipação da tutela, nos seguintes termos:

“Trata-se de ação civil pública consumerista, fundamentada Na Lei 8078/90, com pedido de liminar, proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de TAM Linhas Aéreas S/A, sob a alegação de que a empresa Ré vem promovendo informação enganosa em seu site de compras de passagens aéreas apuradas no inquérito civil nº 932/2017 anexado aos autos.

Afirma que Ré omite do consumidor a faculdade de 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, facultada pelo o art. 11 da RESOLUÇÃO Nº 400, de 13 de dezembro de 2016 da ANAC.

Requer a liminar para que seja determinado initio litis ao réu, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), que sempre que especificar regra de reembolso e alteração de voo, a esclarecer, com destaque e para pronta visualização, a faculdade de o consumidor 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, conforme previsto na Resolução nº 400/16 da ANAC (art.11), ou ato normativo que vier a substituí-lo.



## Primeira Câmara Cível

A inicial de fls.03/16 veio acompanhada dos documentos de fls.17/169.

Eis o relato aprecio.

A tutela antecipada é uma forma de tutela de urgência de caráter satisfativo sendo necessária a presença de requisitos para a sua concessão. Como é prestada com base em juízo de probabilidade, só pode ser deferida em situações tais que se evidencia a impossibilidade de se aguardar o tempo necessário à formação do juízo de certeza exigido para a prolação de sentença no processo cognitivo. Também se deve levar em conta o prejuízo para a parte contrária.

A regra é para a estrita observância do iter processual, com a ampla defesa e contraditório, para que, após, o Poder Judiciário possa decidir.

No caso em tela, verifica-se que documentação acostada nos autos do IC, consistente no procedimento investigatório a fim de apurar suposta infração da Ré-LATAM ao código de defesa do consumidor e a Resolução nº 400/16 da ANAC, não se mostrou suficiente ao pleito antecipatório. Ademais, na resposta do ofício da ANAC, fls. 264/265, o órgão informa que não apurou elementos capazes de indicar conduta irregular da Ré.

Dessa forma, não verifico estarem presentes os requisitos necessários à concessão do pleito antecipatório pleiteado, bem visualizo que ainda há necessidade de maior dilação probatória, motivo pelo qual, INDEFIRO a tutela de urgência requerida.

Publique-se o edital do artigo 94 da Lei 8078/90.

Cite-se o réu para que apresente a contestação em 15 (quinze) dias.

Dê-se ciência ao MP.”



## Primeira Câmara Cível

Inconformado com a r. decisão, o Ministério Público interpôs o presente agravo de instrumento, sob o fundamento de que o r. *decisum* recorrido se baseou em informações prestadas pela ANAC, que é um órgão administrativo, não podendo ser a ele transferida a atividade jurisdicional; que as atuais informações da LATAM, ora agravada, sobre reembolso das passagens, escondem do consumidor a prerrogativa de arrependimento conferida pela Resolução nº 400/16 da ANAC e que sua conduta constitui claro método comercial desleal, contra o qual é direito básico do consumidor ser protegido, nos termos do artigo 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e, por fim, que estão presentes os requisitos autorizadores para o deferimento da liminar.

Decisão indeferindo a atribuição de efeito suspensivo ao agravo de instrumento (index 000022).

A Companhia aérea agravada apresentou contrarrazões (index 000035), prestigiando a decisão recorrida.

A dd. Procuradoria de Justiça ofertou parecer opinando pelo provimento do recurso (index 000109).

**É o relatório.**

**VOTO.**



## Primeira Câmara Cível

Analisando as peças dos autos principais (ação civil pública), verifica-se que o Ministério Público pretende obter provimento judicial de urgência para determinar que a Companhia aérea, ora agravada, ao especificar para os consumidores as regras de reembolso e de alteração de voo, esclareça, com destaque e pronta visualização, a faculdade do consumidor de desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento do seu comprovante, como previsto na Resolução nº 400/16 da ANAC.

Fundamenta sua pretensão na alegação de veiculação de propaganda enganosa (vício de informação) a cargo da Companhia aérea demandada (LATAM).

Por sua vez, a Companhia aérea, ora agravada, afirma que a regra de cancelamento sem ônus é informada em diversas oportunidades ao consumidor, não havendo, pois, que se falar em violação ao dever de informação; que essa informação é, efetivamente, passada ao consumidor, no contrato de transportes da TAM, no seu *Website*, na página referente às regras de reembolso e no processo de comercialização de passagens, quando o consumidor é instado a ler e concordar com os termos e condições. Ainda, na mensagem eletrônica de confirmação e recebimento do comprovante de aquisição.



## Primeira Câmara Cível

Por ora, a questão *sub examine* se passa no terreno da cognição sumária, procurando-se identificar indícios suficientes que demonstrem potencial ofensa ao direito da coletividade de consumidores, caso estejam sendo privados do conhecimento de seu direito ao cancelamento gratuito das passagens, nas primeiras 24 horas.

Essa é a questão a ser analisada.

Em que pese a comprovação feita pela Companhia agravada, no sentido de que consta no contrato de transporte aéreo, bem como no *site* da empresa (index 000035), a informação sobre o reembolso integral da passagem, em caso de desistência em até 24 horas após o recebimento de seu comprovante, podemos perceber que essa informação não é visível ao consumidor no momento da compra dos bilhetes, como se pode constatar pelo documento apresentado pelo Ministério Público (fl. 09 – index 000002).

Veja-se:

|  | Light                                       | Plus                                | Top                                 |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Bagagem de mão<br>1 mala de 23 kg          | <input checked="" type="checkbox"/>         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bagagem despachada<br>Mala de 23 kg        | Custo extra de<br>R\$ 59,00                 | 1 mala                              | 2 malas                             |
| Seleção de assento                         | Custo extra                                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Assento LATAM+                             | Custo extra                                 | Custo extra                         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Alteração de voos<br>+ diferença de tarifa | A partir de<br>R\$ 210,00                   | A partir de<br>R\$ 170,00           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Reembolso                                  | X   | Adá 40% da tarifa                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Acúmulo de Pontos<br>Multiplus             | 287 PTS                                     | 449 PTS                             | 1.307 PTS                           |
|  | <input checked="" type="radio"/> R\$ 146,17 | <input type="radio"/> R\$ 211,17    | <input type="radio"/> R\$ 554,17    |

Continuar >

Em outras palavras, quando o consumidor acessa o sítio eletrônico para compra das passagens, ele tem imediato conhecimento das regras relativas à política de cancelamento da Empresa de transporte aéreo.

E, nesse momento, fica ciente de que existem tarifas diferenciadas, com preços distintos, que autorizam ou não o reembolso, em caráter integral ou parcial.

Mas não há, com a mesma intenção de informar, qualquer mensagem visual dando conta de que, independentemente da tarifa, o consumidor sempre poderá desistir da aquisição das passagens, com reembolso integral, se o fizer nas 24 horas seguintes.



## *Primeira Câmara Cível*

Neste juízo preliminar de verossimilhança, não soa como suficiente a alegação de que essa informação pode ser encontrada em outras searas, como nos termos do contrato de transporte aéreo, uma vez que o consumidor, na prática, busca – e há de encontrar – as condições envolvidas na aquisição de passagens aéreas na mesma página do sítio eletrônico.

E, pelo que se pode depreender da documentação até então anexada, não há qualquer informação, mensagem ou menção em forma de asterisco, alertando para o direito básico do consumidor de desistir da passagem com direito ao reembolso integral nas primeiras 24 horas.

Assim, neste exame de cognição sumária, podemos aferir que está sendo omitida dos consumidores, no momento da compra das passagens aéreas, a informação básica de que o adquirente tem direito ao reembolso integral, independentemente do tipo de tarifa aplicada ao seu bilhete, em caso de desistência da passagem, até 24 horas após o recebimento de seu comprovante.

E não se pode olvidar que, nas relações de consumo, devem ser observados o dever de informação, a boa-fé objetiva e a transparência no exercício da atividade comercial, sendo certo que é direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, a obtenção de informação adequada e clara sobre todos os aspectos da relação contratual.



## Primeira Câmara Cível

O que, na hipótese *sub studio*, não vem ocorrendo a contento, pois, repise-se, não há qualquer informação a respeito do reembolso integral da passagem, no momento da compra do bilhete, consoante a visualização do sítio eletrônico da Companhia de transporte aéreo.

Ao revés, as informações veiculadas pela Companhia aérea, na tela que apresenta o valor das tarifas, faz com que o consumidor acredite não ter a possibilidade de reembolso integral, exceto quando optar por determinada tarifa.

O que não corresponde inteiramente à realidade que envolve a referida relação jurídica, porquanto o direito ao reembolso integral subsiste de forma íntegra no prazo previsto na Resolução ANAC nº 400/16.

Vale acentuar que não se discute, neste momento, se a omissão apontada decorre de má-fé ou de prática comercial desleal a cargo da Empresa de transporte aéreo.

O que se deve perquirir é se há justificativa, ou não, à luz das regras que regem as relações de consumo, para a manutenção da forma pela qual a Companhia agravada vem disponibilizando em seu sítio eletrônico as informações relativas à compra e ao cancelamento de passagens aéreas.



## Primeira Câmara Cível

E, conseqüentemente, em termos de pressupostos para a concessão da tutela antecipada, impõe-se reconhecer que se faz necessária a modificação do *status quo*, uma vez que a permanência do quadro acima delineado tem o condão de inibir – e assim causar prejuízos – a coletividade de consumidores de exercer com plenitude o direito ao reembolso do valor da passagem em caso de desistência imediata.

Por conseguinte, afigura-se plausível que se exija da Companhia aérea demandada que passe a constar de seu sitio eletrônico, mais especificamente na página referente à aquisição de bilhetes, a informação clara e precisa de que o usuário pode desistir da passagem aérea adquirida, independentemente da tarifa e sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante, conforme expressamente previsto na Resolução nº 400/16 expedida pela ANAC.

Pelo exposto, dá-se provimento ao presente agravo de instrumento para o fim de se deferir a medida de antecipação da tutela, requerida na ação civil pública movida pelo Ministério Público, impondo-se à Companhia aérea agravada, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação do presente acórdão, o cumprimento da obrigação de modificar a página eletrônica de venda de passagens, fazendo constar a informação acima apontada.



## Primeira Câmara Cível



Acrescente-se ainda que, após o cumprimento da obrigação de fazer a cargo da Companhia demandada, deverá a mesma apresentar ao MM. Juízo da 6ª Vara Empresarial cópia da página eletrônica atualizada, de modo a demonstrar ao douto Juízo de origem o correto cumprimento do *decisum*.

Em caso de descumprimento da medida de antecipação da tutela no prazo fixado, passará a incidir multa cominatória diária, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais) a cargo da Companhia aérea, sem prejuízo de outras medidas que se fizerem necessárias, a critério do douto Juízo de origem.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2019.

**Sérgio Ricardo de Arruda Fernandes**  
**Desembargador**

