



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Nona Câmara Cível

Apelação nº 0142575-62.2019.8.19.0001



Apelante: Decolar.com Ltda
Apelado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Relator: Des. Adolpho Andrade Mello

ACÓRDÃO

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS. OMISSÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE O DIREITO DO CONSUMIDOR DE OBTER O REEMBOLSO. APLICABILIDADE DA RESOLUÇÃO Nº 400/16 DA ANAC QUE NÃO SE LIMITA AOS QUE OPERAM E EXPLORAM O TRANSPORTE AÉREO. DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA SOBRE OS DIFERENTES PRODUTOS E SERVIÇOS. EM SE TRATANDO DE AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO A CONDENAÇÃO PODE SE DAR A PARTIR DE UMA SENTENÇA GENÉRICA, POSTERGANDO-SE A QUANTIFICAÇÃO DO DANO PARA A LIQUIDAÇÃO E CUMPRIMENTO DE SENTENÇA PROMOVIDOS INDIVIDUALMENTE PELOS PRÓPRIOS LESADOS. DESPROVIMENTO. Recurso contra sentença em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público que tem por objeto a violação ao direito de informação e uso de método comercial desleal, em virtude de conduta de divulgação de tarifas como insuscetíveis de reembolso mediante cancelamento ou reembolso com a retenção de percentual referente à compra realizada, além da omissão da informação sobre o direito do consumidor de obter o reembolso por cancelamento realizado em até vinte e quatro horas após o recebimento do comprovante de compra. Conforme Resolução nº 400/16 da ANAC, todos os fornecedores que prestam serviços de oferta e comercialização de passagens aéreas aos consumidores se encontram sujeitos as normas nela previstas que dizem respeito à alteração e à rescisão do contrato de transporte aéreo por parte do passageiro, não tendo a sua aplicabilidade limitada aos que operam e exploram diretamente o transporte aéreo. Nos termos do artigo 6º, III, do Lei nº 8.078/90, possui o consumidor direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. Em se tratando de ambiente virtual faz-se ainda mais necessária a prestação

Secretaria da Nona Câmara Cível
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 436, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090

Tel.: + 55 21 3133-6009 e 3133-6299 – E-mail: 09cciv@tjrj.ius.br





informações claras acerca dos produtos ou serviços oferecidos, visto que simples erros de digitação podem resultar em uma escolha equivocada. Incumbia à sociedade apelante prestar todas as informações a respeito das condições para o exercício do direito de arrependimento relacionadas às compras virtuais de passagens aéreas de maneira clara, ostensiva e direta aos consumidores, não podendo prevalecer a presunção de que os consumidores teriam acesso a essas informações com a leitura dos termos e condições de compra. Em se tratando de ação coletiva de consumo, a condenação pode se dar a partir de uma sentença genérica ao ressarcimento dos danos causados aos consumidores, na qual se fixa apenas o objeto da condenação, postergando-se a quantificação do dano para a liquidação e cumprimento de sentença promovidos individualmente pelos próprios lesados, quando se apurará as lesões aos direitos dos consumidores individualmente considerados. Apelo improvido.

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em negar provimento ao recurso, pelas razões que seguem.

A hipótese é de recurso contra sentença em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público, que tem por objeto a violação ao direito de informação e uso de método comercial desleal, em virtude de conduta de divulgação de tarifas como insuscetíveis de reembolso mediante cancelamento ou reembolso com a retenção de percentual referente à compra realizada, além da omissão da informação sobre o direito do consumidor de obter o reembolso por cancelamento realizado em até vinte e quatro horas após o recebimento do comprovante de compra.

O ato recorrido julgou parcialmente procedentes os pedidos para determinar que a ré passe a ostentar, com destaque, as informações necessárias, especificamente em sua política de alterações e cancelamentos, a possibilidade de desistência no prazo de vinte e quatro horas a contar do recebimento do comprovante e com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque sem qualquer ônus, sob pena de multa diária de cinco mil reais, com valor limite de um milhão de reais, além da reparação dos danos materiais eventualmente experimentados individualmente pelos consumidores, a serem apurados em procedimento próprio.



Apelação nº 0142575-62.2019.8.19.0001

Recorre a sociedade ré às fls. 712/730, pleiteando a reforma parcial da sentença para que seja afastada a condenação à reparação de danos materiais aos consumidores individualmente considerados.

Argumenta, para tanto, que é uma agência de viagens e intermediadora de serviços, não possuindo, assim, qualquer ingerência sobre o conteúdo dos dados e das condições das ofertas de bilhetes aéreos, os quais são especificados e incluídos exclusivamente pelas próprias companhias aéreas, circunstância que afastaria sua responsabilidade.

Prossegue alegando que por não se tratar de uma companhia aérea, não estaria sujeita ao poder regulamentador da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, principalmente quanto ao disposto no artigo 11 da Resolução nº 400/16, que garante aos usuários do transporte aéreo o direito de desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até vinte e quatro horas, encontrando-se sujeita unicamente à fiscalização pelo Ministério do Turismo.

Acresce que, antes mesmo da propositura da presente demanda, as informações fornecidas em seu sítio eletrônico e em seu aplicativo a respeito de alterações e cancelamentos de passagens aéreas já eram claras, amplas, atendiam e continuam atendendo à regra geral do artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, ao disposto no artigo 7º, VIII, c, da Lei nº 12.965/14, e no artigo 5º do Decreto nº 7.962/13 acerca das compras efetuadas por meio digital e, por consequência, da Resolução nº 400/16 da ANAC.

Encerra o arrazoado argumentando que não poderia praticar qualquer conduta tendente a gerar dano material a qualquer consumidor, pois apenas divulga as informações prestadas pelas companhias aéreas, não sendo responsável pelo reembolso de passagens aéreas, como também não existiria responsabilidade solidária pelo reembolso de valores das passagens aéreas, pois estes são repassados integralmente às companhias aéreas e, por consequência, devem ser ressarcidos unicamente por estas.

Contrarrazões às fls. 749/759, em prestígio à sentença recorrida.

Parecer do Ministério Público às fls. 769/778, no qual a douta Procuradora de Justiça se manifesta no sentido do conhecimento e do desprovimento do recurso.

É o relatório.

Não assiste razão à sociedade apelante.

Conforme se extrai dos artigos 4º e 11 da Resolução nº 400/16 da ANAC, todos os fornecedores que prestam serviços de oferta e comercialização de passagens



Apelação nº 0142575-62.2019.8.19.0001

aéreas aos consumidores se encontram sujeitos as normas nela previstas que dizem respeito à alteração e à rescisão do contrato de transporte aéreo por parte do passageiro, não tendo a sua aplicabilidade limitada aos que operam e exploram diretamente o transporte aéreo.

Acresça-se, outrossim, que nos termos do artigo 6º, III, do Lei nº 8.078/90, possui o consumidor direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, com o fim de oportunizar o conhecimento de todas as características do produto ou serviço, das condições do negócio e dos riscos e consequências da contratação, garantindo-se o consentimento informado e uma escolha consciente por parte dos consumidores.

Decorre daí a obrigatoriedade dos fornecedores de produtos ou serviços de prestarem informações claras e completas aos seus usuários, o que deve ser observado na fase pré-contratual, de conclusão do negócio, durante a execução do contrato e mesmo após a sua conclusão, dever este que cabe a todos os fornecedores de produtos ou serviços inclusive aos que operam no comércio eletrônico.

Ressalte-se que em se tratando de ambiente virtual faz-se ainda mais necessária a prestação informações claras acerca dos produtos ou serviços oferecidos, visto que simples erros de digitação podem resultar em uma escolha equivocada na forma de pagamento, na possibilidade de exercício do direito de arrependimento ou dos próprios produtos ou serviços.

Devesse atentar também para o que dispõe o Decreto nº 7.962/13, que ao regulamentar o Código de Defesa do Consumidor no que diz respeito à contratação no comércio eletrônico assim dispõe:

.....
Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:



Apelação nº 0142575-62.2019.8.19.0001

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

.....

Conclui-se daí que, ao contrário do que argumenta a sociedade apelante, não se afigura suficiente a existência de informações acerca da possibilidade de reembolso do valor de passagens aéreas nos termos gerais e condições de compra, com vistas ao que disciplina a legislação consumerista.

Incumbia à sociedade apelante prestar todas as informações a respeito das condições para o exercício do direito de arrependimento relacionadas às compras virtuais de passagens aéreas de maneira clara, ostensiva e direta aos consumidores, não podendo prevalecer a presunção de que os consumidores teriam acesso a essas informações com a leitura dos termos e condições de compra.

Com relação ao argumento de que os danos aos consumidores deveriam estar descritos na sentença, também não assiste razão à sociedade apelante, até pela impossibilidade da sua apuração sendo necessária a liquidação e cumprimento de sentença promovidos individualmente pelos próprios lesados, nos termos do artigo 97 do Código de Defesa do Consumidor.

É que nos termos do artigo 95 do Código de Defesa do Consumidor, em se tratando de ação coletiva de consumo, a condenação pode se dar a partir de uma sentença genérica ao ressarcimento dos danos causados aos consumidores, na qual se fixa apenas o objeto da condenação, postergando-se a quantificação do dano para a liquidação e cumprimento de sentença promovidos individualmente pelos próprios lesados, quando se apurará as lesões aos direitos dos consumidores individualmente considerados.

À conta do acima, nega-se provimento ao recurso.

Rio de Janeiro, 23 de março de 2021.

Desembargador **ADOLPHO ANDRADE MELLO**
Relator