

**Processo nº:** 0142575-62.2019.8.19.0001

**Tipo do Movimento:** Sentença

**Descrição:** Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE LIMINAR proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de DECOLAR.COM LTDA. A parte autora reclama de conduta da parte ré em divulgação de tarifas como insuscetíveis de reembolso/cancelamento ou reembolsadas mediante retenção de percentual referente à passagem comprada, de omissão de informação sobre o direito do consumidor de reembolso/cancelamento em até 24 horas após o recebimento do comprovante de compra. Assim, entende a parte autora que a parte ré incorre em infração aos direitos básicos do consumidor, mais especificamente o direito a informação e método comercial desleal com o consumidor. A petição inicial de fls. 03/18 vem instruída com os documentos em anexo de fls. 19/175. Decisão às fls. 190/191 designando audiência de mediação e concedendo a tutela de urgência pleiteada pela parte autora. Às fls. 209/223 interposto agravo de instrumento pela parte autora contra a decisão de fls. 190/191 devido a multa diária pleiteada em pedido liminar ter sido concedida em valor reduzido ao pedido. Indeferido efeito suspensivo ao recurso às fls. 234. Às fls. 267/340 interposto agravo de instrumento pela parte ré. Petição da parte ré às fls. 345/346 requerendo o reagendamento da audiência de mediação. Decisão às fls. 406 redesignando audiência de mediação e considerando desnecessária a efetiva citação do réu, uma vez que esse compareceu voluntariamente aos autos. Contestação da parte ré às fls. 437/477 instruída com os documentos de fls. 478/539. A ré nega infração aos direitos básicos do consumidor, alegando que cumpre com o dever de informação de forma adequada, que não se equipara às companhias aéreas e tampouco está sujeita a tutela da ANAC. A ré pleiteia a total improcedência da presente ação. Termo da Sessão de mediação às fls. 544/546, ocasião em que não foi alcançado nenhum entendimento entre as partes. Réplica da parte autora às fls. 552/589. Decisão saneadora do processo às fls. 592/593 firmando como controversia do pleito a verificação da ocorrência dos fatos descritos na inicial, inclusive quanto à necessidade de adequação ao dever de informação, a responsabilidade do réu e a aplicabilidade das sanções requeridas. É O RELATÓRIO. DECIDO. Trata-se o presente pleito de ação civil pública em que se busca verificar violação aos direitos básicos do consumidor pela ré, mais especificamente em relação ao direito à informação do consumidor sobre cancelamentos de compra de passagens e a possibilidade de reembolso, além da necessidade de adequação ao dever de informação. Diante das alegações e de provas constantes nos autos vislumbro que a ré demonstra constar em seu site e em seu aplicativo (meios pelos quais realiza sua atividade comercial) a informação sobre a possibilidade de cancelamento ou alteração da compra com reembolso e sem qualquer cobrança de multa se o mesmo for feito em até 24 horas, quando da compra, sendo encontrada no campo de ajuda e informações gerais do site. Isso se mostra em conformidade com a regra geral do art. 6º, III, do CDC, ao disposto no art. 7º, VIII, 'c', do Marco Civil da Internet e no art. 5º do Decreto nº 7.962/2013. Entretanto, quando no campo de efetiva compra de passagem aérea através do sítio eletrônico, observa-se que a política de alterações e cancelamentos da ré se mostra contraditória, pois, de fato, informa não haver reembolso em caso de cancelamento, sem alertar sobre a hipótese de reembolso caso esse seja feito no mesmo dia da compra. Verifica-se, então, que a ré demonstra cumprir com o dever de informação ao consumidor expondo-a em seu site, mas não o faz adequadamente no momento crucial de toda a sua atividade e em sua relação com o consumidor: a compra. A questão não é, nessa senda, de falta da informação, mas de falta de clareza. Considerando a condição de hipossuficiência do consumidor, o que enseja a sua proteção, é de se considerar que a ré cumpre com o dever de informação, mas de maneira deficiente, principalmente no momento da compra, podendo levar seu cliente à confusão e a erro. Dessa forma entendo que há uma violação de maneira parcial ao direito básico do consumidor à informação. Pari passu, não consegue se depreender daí a ocorrência de dano moral (individual ou coletivo), porque a informação existe e a busca cinge-se à maior objetividade na sua mostra. Diante de todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos autorais determinando à ré que passe a ostentar, com destaque e para pronta visualização, sempre que especificar regra de reembolso e alteração de voo, especialmente em sua política de alterações e cancelamentos no momento da compra, a possibilidade de desistência, sem ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante e com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, conforme previsto no art. 11 da Resolução nº 400/16 da ANAC, sob pena de multa diária no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com valor limite de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais). Condeno a ré, ainda, a reparar os danos materiais eventualmente experimentados por consumidor, individualmente, o que deve ser apurado em procedimento próprio. Quanto aos demais pedidos, julgo-os improcedentes. Sem custas ou honorários, por força de lei. P.I. Ciência pessoal ao MP.

Imprimir Fechar