

Processo nº: 0179588-76.2011.8.19.0001

Tipo do

Movimento: Decisão

Descrição:

COMARCA DA CAPITAL JUÍZO DE DIREITO DA SEXTA VARA EMPRESARIAL
Processo nº: 0179588-76.2011.8.19.0001 D E C I S Ã O Vistos, etc. Trata-se de ação coletiva de consumo aforada pelo Ministério Público em face de Webjet Linhas Aéreas S/A., requerendo o autor a concessão de liminar para determinar que a ré: 'a) se abstenha de cobrar qualquer importância sobre a marcação de assentos, bem como encargo de compra pela internet; b) se abstenha de cobrar o adicional de compra parcelada, ou então, para que informe previamente ao consumidor de forma adequada e clara sobre a cobrança de encargos no parcelamento da compra; c) suspenda a exibição de pop-up reafirmatória para os consumidores que já hajam manifestado seu interesse em não contratar o pacote de 'Seguro Viagem Premiada'. Sob pena de multa de R\$ 50.000,00 por ocorrência.' A inicial veio instruída com os autos do Inquérito Civil Registro nº 002/2011. Alega o autor que a ação proposta tem por base o Inquérito Civil 002/2011, instaurado para apurar a responsabilidade da ré por possíveis lesões a interesses de consumidores coletivamente considerados, em razão de práticas abusivas adotadas pela mesma. Sendo que o inquérito teve início com informações contidas em reportagem publicada no jornal O Globo, segundo a qual a companhia aérea em questão estaria cobrando dos consumidores encargos abusivos nas compras de suas passagens. No decorrer do inquérito com manifestação da ré, constatou-se o que por ela mesma foi reconhecido, as práticas reclamadas e denunciadas por consumidores em entrevistas. Assim, apurou-se que a ré cobra dos consumidores pela simples marcação de assento. Constatando-se mais, que existem valores diferenciados para os assentos existentes, conforme declarado pela própria ré no procedimento do inquérito civil. Valores estes de R\$ 5,00 e R\$ 10,00. O último para os assentos preferenciais. Outra prática abusiva consiste na oferta do seguro viagem. Cuida-se de seguro coletivo de pessoas, garantido por empresa terceirizada, com cobertura por morte acidental e invalidez permanente total por acidente, atrelado a serviços de assistência de viagem e sorteio de título de capitalização. Acresce que, conforme esclarecido pela ré, tal contratação é opcional. No entanto, o problema se apresenta quando o comprador não contrata o seguro e segue na aquisição da passagem, a partir de quando aparecerão na tela pop-ups com a informação de que o passageiro não confirmou a contratação da assistência, quando o mesmo poderá reafirmar o seu desinteresse. Ocorre que referida forma de reafirmar o desinteresse do usuário, além de desnecessária, induz claramente o consumidor a erro. Ao surgir na tela uma pop-up com os dizeres 'Você não confirmou a

contratação do Assistência Viagem Premiada. Deseja confirmar agora?, com opções 'Não confirmar' ou 'Confirmar', há uma nítida indução ao consumidor confirmar sua contratação, seja pela sua redação dúbia, seja pelo momento em que aparece na tela, o qual se dá ao final de todas as etapas, levando o consumidor a optar por ela, admitindo tratar-se de confirmação de compra. Outra importante questão analisada no inquérito, objeto de várias reclamações ofertadas pelos consumidores, diz respeito à cobrança de encargo pela compra através da internet. Segundo declarações da ré, a WEBJET realiza a cobrança de encargo, no valor de R\$ 7,00 (sete reais) por disponibilizar ao consumidor a comodidade de efetuar a compra de passagens pelo seu site na internet, o que exige da empresa custos operacionais no desenvolvimento e infraestrutura tecnológica, bem como custos de pessoal para manter esse canal de vendas. A empresa alega que tal serviço é opcional, posto que seus usuários possuem a faculdade de realizar a compra diretamente no balcão da companhia no aeroporto. Conduta que caracteriza vantagem manifestamente excessiva, na forma do artigo 39, V da Lei 8078/90. Além de caracterizar venda casada, vedada pela Lei especial, na forma do artigo 39, I. Por fim, constatou-se a cobrança pela ré de 'adicional de compra parcelada', correspondendo a cobrança de R\$ 4,80 ao consumidor que optar pela realização da compra de forma parcelada. Sendo que não se está tratando de juros ou correção monetária ou qualquer outro encargo, mas pura e simplesmente uma tarifa que visa a remunerar serviço nenhum, que é mero parcelamento do preço. Ademais, tal cobrança não é apresentada de forma clara e ostensiva ao consumidor, o qual só é informado a seu respeito em etapa final, antes do fechamento da compra. Logo, se preferir não pagar o valor referido, o consumidor não conclui, naquele momento, a compra e deve voltar ao início do processo. Procedimento que pode induzir o usuário a erro, posto que não há informação prévia de cobrança de juros, bem como sua disposição está em dissonância com o artigo 6º, III e IV da Lei 8078/90. A ré, antecipando-se à citação, compareceu aos autos, manifestando-se em petições despachadas diretamente com esta magistrada, através da qual pretende demonstrar a possibilidade das práticas impugnadas, bem como que as mesmas foram objeto de longa discussão, inclusive com exame pela ANAC, que exarou decisão no sentido de inexistir óbice a tais serviços em conformidade com a legislação de aviação. Relatados, decido. Do exame dos autos, tem-se que a matéria merece atenta apreciação, considerando que em conformidade com a alegação da ré, sua atividade agregou como valor a ampliação do transporte aéreo, possibilitando-o aqueles que, outrora, não teriam acesso a referido serviço, em razão do custo para tal aquisição. Assim, deve ser considerado se tal valor, qual seja, de inclusão no transporte aéreo da população com menos recursos financeiros, justifica e autoriza a adoção e manutenção de práticas flagrantemente abusivas e sem correspondente

contraprestação pela empresa ré. E, ainda, se a insuficiência de informação que, via de regra, o judiciário reiteradamente não admite nas relações de consumo pode ser flexibilizado nas contratações realizadas pela ré. Razões pelas quais merece aplicação o princípio da 'harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores', previsto para a política nacional das relações de consumo, constante do inciso III do artigo 4º da Lei 8078/90. Considerando a ordem cronológica dos procedimentos necessários à aquisição de passagem oferecida pela ré via internet, tem-se como primeiro item a cobrança de encargo de compra pela internet. Em uma primeira análise chega parecer estranho tal cobrança. Isto porque, difícil imaginar que ao acessar um sítio para aquisição de produto ou serviço esteja sendo cobrado encargo para tal e simples operação. Sendo que no caso o encargo é de R\$ 7,00 (sete reais). A disponibilização de transação comercial pela internet no mundo pós modernidade, corresponde a mais elementar prática comercial. Adotada e mundialmente difundida exatamente com a finalidade de maior alcance de público, com conseqüente aumento de vendas e, por outro lado, redução do custo operacional, em razão de alcançar-se maior número de pessoas sem, sequer, a necessidade de manutenção de um único ponto físico de venda. Daí que, sustentar que a cobrança pela transação realizada via internet tem a finalidade de ressarcimento dos custos operacionais no desenvolvimento e infraestrutura tecnológica, bem como custos de pessoal para manter esse canal de vendas aberto 24 horas por dia, 7 dias da semana e por 365 dias ao ano, tem conteúdo enganoso que se incompatibiliza com o art. 37 da Lei 8078/90, na medida em que a prática sugere que haveria opção pela compra da passagem no balcão sem a tarifa, mas com sobrepreço em razão dos custos da loja física. Ou seja, a disponibilização de tal modalidade de venda, atende precipuamente aos interesses de faturamento do fornecedor. Não se mostrando razoável que pretenda transferir ao consumidor o custo pelo crescimento financeiro de sua atividade empresarial. Sendo certo que, se a ré disponibilizasse ao usuário número bastante e suficiente de pontos físicos de venda, para que o mesmo tivesse fácil acesso para a aquisição da passagem desejada, poderia se pensar na razoabilidade da cobrança de encargo para aquisição de bilhete pela internet. O que, todavia, não ocorre. A ré, além das vendas pela internet, pelas quais cobra encargos, disponibiliza a possibilidade de aquisição dos bilhetes de passagem nos aeroportos. Considerando o número de aeroportos disponíveis e suas localizações, fácil concluir que o consumidor 'optará' por pagar para comprar pela internet. Pois não é crível que alguém se desloque, por exemplo, de Cabo Frio até o aeroporto

Santos Dumont para adquirir a passagem. Fácil, então, concluir que a chamada opção de compra pela internet, na verdade corresponde a falta de opção de solução similar ou próxima para a compra da passagem. Identifica-se, então, prática que em princípio se mostra abusiva porque impõe ao consumidor, por falta de opção, o pagamento de encargo que se caracteriza em vantagem manifestamente excessiva em favor da ré. A cobrança de R\$ 5,00 (para lugares comuns) ou R\$ 10,00 (para lugares preferenciais) para marcação de assento, possui em princípio indícios de eventual prática abusiva, vez que possibilita à ré auferir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, conforme previsto no artigo 39, V da Lei 8078/90. O assento nada mais é do que item essencial ao transporte. E a escolha de sua localização pelo usuário, seja previamente, na aquisição da passagem, seja no momento em que o passageiro se apresenta para obter o cartão de embarque (check in) não corresponde a prestação de qualquer serviço e tampouco pode ser contabilizado como despesa da ré. Afinal, não se pode olvidar que qualquer pagamento somente pode ser exigido existindo uma contraprestação. Ou seja, inexistindo a prestação de qualquer serviço por parte da ré, injustificável que possa exigir qualquer remuneração. A marcação de assento nada representa em termos de custos para a ré ou qualquer serviço adicional. Como salientado pelo autor (fls. 5 - item 15) 'não há razoabilidade na cobrança que efetivamente não corresponde à prestação de qualquer serviço e acarreta nenhum ônus á empresa que justificasse a correspondente remuneração'. Mas, não é só! a tese da ré de que oferece ao usuário a 'possibilidade de escolher um assento que melhor lhe agrade, mediante o pagamento de um custo adicional, que atualmente corresponde a R\$ 10,00 (dez reais) para os assentos preferenciais (tais como aqueles localizados junto às saídas de emergência) e R\$ 5,00 (cinco reais) para os demais assentos' não fundamenta a prática. Pelo simples motivo de que o assento - repita-se - configura-se em item essencial ao transporte aéreo, somado a que não se encontra nenhuma justificativa para que tal prática seja adotada. E, ao adentrar ao site da empresa ré, como fez esta magistrada, simulando a aquisição de passagem, com o objetivo de melhor compreender a natureza da demanda e os fatos alegados, constatei que, efetivamente, há uma indução a marcação do assento e conseqüente pagamento do custo adicional pela opção. O aviso existente 'Marcação de Assento' não se mostra claro e, tampouco é informativo o suficiente para possibilitar ao usuário segurança na 'opção'. Ao contrário. A leitura do aviso induz exatamente a conclusão diversa, qual seja, da necessidade de sua escolha e conseqüente pagamento. Merecendo destaque que ao final do aviso tem-se a seguinte frase: 'Lembramos que caso opte por não escolher o seu assento neste momento, você será acomodado (a) de forma aleatória pelo sistema, podendo receber um assento distante de seu (ua) companheiro(a)' (fls. 37). Merece ser salientado que a tabela

discriminando todos os custos para aquisição da passagem aérea com a ré, apresentada às fls.34, não estão disponibilizadas na abertura da página, e sim no link ENCARGOS, na aba INFORMAÇÕES. Sendo certo que se houvesse interesse na perfeita e adequada informação, tais dados, deveriam ser apresentados na abertura da página e antes do usuário iniciar o processo de aquisição da passagem. Os encargos são mostrados no curso do procedimento de aquisição, homeopaticamente e sem a devida e imprescindível informação. De forma que até mesmo as pessoas com prática em operações de compra de passagens aéreas pela internet, são passíveis de indução a erro. Imagine o público 'predominantemente alvo' dos serviços da ré que está sendo incluído no mercado de transporte aéreo!! Relativamente ao adicional de compra parcelada, a ré cobra o valor de R\$ 4,80 (quatro reais e oitenta centavos). Valor este que não se trata de juros, atualização monetária ou encargos do cartão de crédito, mas, tão somente, montante cobrado pela ré para que o comprador possa parcelar suas compras. Tal prática se mostra injustificável pelo simples fato de que não corresponde a prestação de qualquer serviço em favor do consumidor que fundamente tal cobrança. Ademais que vinculado a outro serviço, qual seja da simples aquisição do bilhete aéreo. Saliendo-se que com as práticas adotadas e ora examinadas, a ré opera no mercado da aviação civil diluindo os custos operacionais de sua atividade empresarial. E, embora praticando tarifas inferiores aos das demais companhias aéreas, tais preços somados aos encargos cobrados, deslocam-se dos patamares sustentados pela ré, de 30%, 40% ou 50%, conforme planilha acostada às fls. 51/2, para valores inferiores. O que significa que, novamente, se estaria adotando premissa equivocada ao ser propagada a idéia e propaganda de elevada redução do preço na aquisição de passagem com a ré. Também deve ser considerado o quanto representa os encargos cobrados em relação ao valor da passagem. Como exemplo adota-se o primeiro trecho referido na planilha de fls.51 (BSB-CNF), cujo valor praticado pela ré no período de 08/02/2011 a 10/03/2011 foi de R\$ 40,00. Somando-se os valores dos encargos alcança-se o montante de R\$ 16,80 (R\$ 7,00 (compra pela internet) R\$ 5,00 (marcação de assento - isto se o usuário escolher o assento mais barato) e R\$ 4,80 (para a hipótese de parcelamento da compra)). Assim, sem a contratação do seguro sobre a tarifa de R\$ 40,00, o usuário estará pagando encargos que totalizam R\$ 16,80, correspondendo a 42% (quarenta e dois por cento) do preço cobrado pela passagem. E isto, conseqüentemente, reduz a margem de desconto propagada pela ré e que mostra-se como seu carro chefe no mercado de consumo. Embora não lhe retire a condição de praticante de preço abaixo das demais companhias. Logo, tais dados devem ser de conhecimento do mercado de consumo, a fim de que não seja mantido em erro, acreditando na existência de tarifa especial e significativamente reduzida quando, na prática, tal não é constatado. No que concerne ao seguro viagem, afirma a ré que se trata de

contratação opcional, tendo o consumidor a perfeita informação para a realização da escolha. Referida oferta, por si só não se mostra como prática louvável, pois muitas vezes induz o consumidor a erro na realização da marcação de sua opção. No entanto, nestes autos referida prática deve ser examinada tão somente com relação aos pop-up que se apresentam ao longo do procedimento de compra da passagem pelo usuário e depois do mesmo ter realizado a opção de não contratação do seguro. Como salientado pelo autor na inicial (fls. 7 - item 22) uma vez realizada a opção do usuário pela não contratação do seguro, desnecessário que referida oferta seja repetida várias vezes durante o processo de compra da passagem. Inclusive possibilitando a confusão do consumidor com a opção feita. Na verdade, o que se pode deduzir é que tal pop-up tem a finalidade exata de conduzir o consumidor a realizar nova opção. Sendo que esta opção seria pela contratação do seguro. Somente se poderia extrair conclusão diferente se após a contratação do seguro pelo usuário aparecessem pop-ups questionando: Você contratou o seguro. Tem certeza de que deseja realmente fazê-lo?? Mas isto inexistente. Logo, injustificável que o consumidor seja, a todo o momento, lembrado que não contratou o seguro, vez que este é opcional, fragilizando a decisão de consumo, na medida em que faz surgir a dúvida se a compra será aperfeiçoada sem aceitação do seguro. Tal conduta caracteriza-se como propaganda que, todavia, não se mostra suficientemente clara para possibilitar ao consumidor a exata compreensão de que se trata de tal prática, nos termos do que determina o artigo 36 da Lei 8078/90. Mostrando-se, também, como enganosa e abusiva porque com a flagrante finalidade de convencimento ou indução do consumidor a contratação do seguro, violando o artigo 37 §§ 1º e 2º da Lei especial. Certo também que as manifestações da ANAC a respeito das práticas adotadas, tendo-as como não contrárias a legislação aeronáutica, não afastam a possibilidade de exame da questão à luz da legislação consumerista. Pois, a inexistência de vedação na legislação da aviação civil as condutas da ré, não revoga as normas da Lei 8078/90 que disciplinam as relações de consumo praticadas pela ré no mercado da aviação comercial. Por fim, relativamente aos adicionais cobrados por venda pela internet e compra parcelada, para os quais a ré alega que se destinam a cobrir seu custo operacional. No entanto, na hipótese de refletir custo operacional, como alegado, certo que devem integrar o custo da atividade empresarial da ré, sem possibilidade de repasse ao consumidor, vez que expressamente vedado pelo inciso XII do artigo 51 da Lei 8078/90, caracterizando cláusula contratual nula. Assim, considerando que as práticas adotadas pela ré na fase da contratação do serviço, podem em tese ser caracterizadas como lesivas ao consumidor, nos termos em que previstos nos artigos 39, incisos I e V, artigo 36 e 37, § 1º e artigo 6º, III, todos da Lei 8078/90, merece acolhimento a liminar requerida. Ante ao exposto, defiro a liminar

pleiteada para determinar que a ré se abstenha de: a) cobrar qualquer importância sobre a marcação de assentos, bem como encargo de compra pela internet; b) cobrar o adicional de compra parcelada; e, c) suspenda a exibição de pop-up reafirmatória para os consumidores que já hajam manifestado seu interesse em não contratar o pacote de 'Seguro Viagem Premiada'. Sob pena de multa de R\$ 50.000,00 por ocorrência. Cite-se e intime-se. Publique-se. Cumpra-se o artigo 94 da Lei 8078/90. Dê-se ciência ao Ministério Público. Rio de Janeiro, 22 de junho de 2011. Maria Isabel P. Gonçalves Juíza de Direito