



Apelação nº: 0058165-71.2019.8.19.0001

Apelante: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Apelado: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Juízo de Origem: 6ª VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL

Relatora: Desembargadora Nádia Maria de Souza Freijanes

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ALEGAÇÃO DE QUE A RÉ INCORRE EM INFRAÇÕES AO DIREITO DO CONSUMIDOR POIS DIVULGA TARIFAS COMO INSUSCETÍVEIS DE SEREM OBJETO DE REEMBOLSO/CANCELAMENTO, E, AINDA, ESTIPULA A POSSIBILIDADE DE REEMBOLSO DO VALOR DA PASSAGEM, PORÉM COM RETENÇÃO DE UM VALOR FIXO. SUSTENTA QUE AS INFORMAÇÕES SÃO ENGANOSAS, VEZ QUE OMITEM DO CONSUMIDOR A FACULDADE DE DESISTIR DA PASSAGEM AÉREA ADQUIRIDA SEM QUALQUER ÔNUS, DESDE QUE O FAÇA NO PRAZO DE 24 HORAS A CONTAR DO RECEBIMENTO DO COMPROVANTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR À RÉ EM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DE QUE TENHAM PADECIDO OS CONSUMIDORES INDIVIDUALMENTE CONSIDERADOS; RESTITUIÇÃO DO PREÇO PAGO A MAIOR DE FORMA SIMPLES; E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS AOS CONSUMIDORES, CONSIDERADOS EM SENTIDO COLETIVO, NO VALOR DE R\$ 200.000,00 (DUZENTOS MIL REAIS). IRRESIGNAÇÃO DA RÉ QUE MERECE PARCIAL ACOLHIMENTO. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL REJEITADA. AUSÊNCIA DA UNIÃO A JUSTIFICAR A REMESSA DOS AUTOS À JUSTIÇA FEDERAL. HIPÓTESE QUE NÃO SE ENCONTRA PREVISTA NO ART. 109 CF. AGÊNCIA



NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL QUE NÃO FAZ PARTE DO PRESENTE LITÍGIO. AUTARQUIA FEDERAL QUE NÃO SOFRERÁ QUALQUER CONSEQUÊNCIA COM A DECISÃO DA PRESENTE CAUSA. NÃO MERECE GUARIDA A TESE DE DECISÕES CONFLITANTES EM AÇÕES QUE VERSAM SOBRE O MESMO OBJETO. EMBORA DIGAM RESPEITO À PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR, VERSAM SOBRE CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS DIVERSAS. CASOS NITIDAMENTE DIFERENTES, AOS QUAIS DEVE SER DADA INTERPRETAÇÃO DISTINTA. DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA SOBRE OS DIFERENTES PRODUTOS E SERVIÇOS. PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA, CONFORME OS INCISOS III E IV DO ART. 6º DO CDC. POSSIBILIDADE DE DESISTÊNCIA DA COMPRA QUE NÃO É DIVULGADA DE FORMA SUFICIENTE AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE INSTRUÇÃO COMPLETA QUANTO AO DIREITO DE DESISTÊNCIA, NO QUAL O REEMBOLSO É DEVIDO INTEGRALMENTE. OMISSÃO QUE REPERCUTE DIRETAMENTE NA ESCOLHA DO CONSUMIDOR. INDUZIMENTO A ADQUIRIR UMA TARIFA MAIS CARA. VIOLAÇÃO POSITIVA DO CONTRATO. INOBSERVÂNCIAS DOS DEVERES DERIVADOS DA BOA-FÉ OBJETIVA. DIVULGAÇÃO SOBRE O DIREITO DE DESISTÊNCIA EM SETOR ISOLADO DO SÍTIO ELETRÔNICO CONSTITUI CLARA INSUFICIÊNCIA OU MÁ QUALIDADE DE INFORMAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR ANTE O NEXO DE CAUSALIDADE EXISTENTE. DESCABIMENTO DO DANO COLETIVO NA HIPÓTESE. EM TESE, HAVENDO VIOLAÇÃO A DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS, É CABÍVEL A CONDENAÇÃO POR DANO MORAL COLETIVO, CARACTERIZANDO-SE COMO UMA CATEGORIA AUTÔNOMA DE DANO E QUE NÃO



ESTARIA RELACIONADA NECESSARIAMENTE COM OS TRADICIONAIS ATRIBUTOS DA PESSOA HUMANA. PORÉM, CONFORME ENTENDIMENTO ADOTADO PELO STJ, A ANÁLISE DEVE SER FEITA COM BASE EM CADA CASO CONCRETO, DIANTE DA NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DE QUE O FATO TRANSGRESSOR SEJA DE RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E DESBORDE OS LIMITES DA TOLERABILIDADE, DEVENDO SER GRAVE O SUFICIENTE PARA PRODUZIR VERDADEIROS SOFRIMENTOS E ALTERAÇÕES RELEVANTES NA ORDEM EXTRAPATRIMONIAL COLETIVA, O QUE NÃO OCORREU NA ESPÉCIE. REFORMA DA SENTENÇA PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO DA APELANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS SUPOSTAMENTE CAUSADOS AOS CONSUMIDORES CONSIDERADOS EM SENTIDO COLETIVO. INDENIZAÇÃO AOS CONSUMIDORES INDIVIDUALMENTE CONSIDERADOS QUE DEVE SER REALIZADA EM FASE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA, NOS TERMOS DO ART. 97 DO CDC. VERBA INDENIZATÓRIA QUE NÃO DESAFIA REPARO. DELIMITAÇÃO TEMPORAL DOS DANOS MATERIAIS NOS TERMOS REQUERIDOS PELA APELANTE. PLEITO DE REDUÇÃO DE MULTA DIÁRIA QUE NÃO MERECE PROSPERAR. ASTREINTES QUE OSTENTAM CARÁTER COERCITIVO-PUNITIVO, SENDO FIXADAS PELO MAGISTRADO COM O INTUITO DE PROMOVER A EFETIVIDADE DO PROVIMENTO JURISDICIONAL, COMO FORMA DE DISSUADIR SEU DESCUMPRIMENTO. QUANTIA ARBITRADA QUE NÃO PODE SER IRRISÓRIA A PONTO DE TORNAR INEFICAZ A MEDIDA COERCITIVA, NEM ARBITRADA EM PATAMAR EXCESSIVO. MULTA DIÁRIA DE R\$ 10.000,00 NO CASO DE INOBSERVÂNCIA DA DECISÃO QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E





**PARCIALMENTE PROVIDO PARA EXCLUIR A
CONDENAÇÃO POR DANO COLETIVO.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível em referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a Décima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça deste Estado, por unanimidade, em **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

Rio de Janeiro, datado e assinado digitalmente.

NÁDIA MARIA DE SOUZA FREIJANES
Desembargadora Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, com requerimento liminar, através do qual narra que a Ré incorre em infrações ao direito do consumidor, pois divulga tarifas como insuscetíveis de serem objeto de reembolso/cancelamento. Em outros casos, a AZUL estipula a possibilidade de reembolso do valor da passagem, porém com retenção de um valor fixo.





Sustenta que tais informações são enganosas, vez que omitem 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

Acrescenta que também está errada a informação prestada ao consumidor de que na hipótese de reembolso/cancelamento relativo a determinadas tarifas são sempre cobrados valores fixos entre R\$250,00 e R\$330,00, pois nas 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de compra, o reembolso é integral, enfatiza.

Requer o deferimento da liminar, consubstanciada na determinação para que a Ré, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento e alteração de voo, esclareça, 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.

No mérito pede: i) confirmação da liminar deferida; ii) que seja o réu condenado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento 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; iii) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação; iv) que seja o réu condenado à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da conduta impugnada na presente ação; v) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos





consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85; vi) seja o réu condenado a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente; vii) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

Adoto, na forma regimental, a sentença proferida pelo Juízo da 6ª Vara Empresarial da Comarca da Capital, que julgou procedente em parte os pedidos autorais, nos seguintes termos (index 00373):

Trata-se de ação civil pública consumerista proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A, com requerimento de liminar, na forma da inicial de fls. 03/19, acompanhada dos documentos de fls. 20/189. O Autor informa que, através do inquérito civil adunado à inicial, restou constatado que a Ré incorre em infrações ao direito do consumidor, pois divulga tarifas como insuscetíveis de serem objeto de reembolso/cancelamento, enfatizada de forma peremptória nas regras tarifárias. Por outro lado, em alguns casos a AZUL estipula a possibilidade de reembolso do valor da passagem, porém, com a retenção de um valor fixo. Afirma que, segundo as informações prestadas pela AZUL, em caso de reembolso/cancelamento sempre ocorre a retenção do valor estipulado, sem que haja qualquer ressalva na informação. Sustenta que tais informações são enganosas, vez que omitem 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, logo, errada está



a informação prestada ao consumidor de que tarifas não permitem o reembolso/cancelamento.

Acrescenta que também está errada a informação prestada ao consumidor de que na hipótese de reembolso/cancelamento relativo a determinadas tarifas são sempre cobrados valores fixos entre R\$250,00 e R\$330,00, pois nas 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de compra, o reembolso é integral, enfatiza. Defende, então, que a conduta da AZUL ofende direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º da Lei 8.078/90. Por isso requer o deferimento da liminar, consubstanciada na determinação para que a Ré, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento e alteração de voo, esclareça, 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. No mérito pede: i) confirmação da liminar deferida; ii) que seja o réu condenado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento 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; iii) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o

consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação; iv) que seja o réu condenado à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da conduta impugnada na presente ação; v) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85; vi) seja o réu condenado a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente; vii) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC; A tutela fora deferida na forma da decisão de fls. 194/196. Petição da Ré às fls. 216/217, informando o cumprimento da liminar. A audiência ao toque do artigo 334 do CPC transcorreu na forma do termo de sessão de mediação de fls. 249. Citada, a parte ré ofertou sua contestação às fls. 251/271, acompanhada dos documentos de fls. 272/286. Suscita preliminares de incompetência do juízo e inépcia quanto ao pedido de repetição em dobro. No mérito, acaso não acolhidas as preliminares, pugna pela improcedência do pleito autoral. Manifestação do Autor acerca da contestação às fls. 293/314, ratificando os termos da inicial, pugnando pela rejeição das preliminares com a procedência integral dos pedidos formulados. A preliminar de incompetência do juízo foi enfrentada e rejeitada na forma da decisão irrecorrida de fls. 319. Instadas a se manifestarem em provas, as partes requereram o

juízo de julgamento antecipado da lide, conforme petições de fls. 325 e 363/366. EIS O RELATÓRIO. DECIDO. O regime a reger a relação entre as partes é o da Lei 8078/90. A matéria comporta julgamento antecipado da lide, pois não há necessidade da produção de outras provas, o que passo a fazer com fulcro no artigo 355, I do CPC. Ab ovo, cumpre-me apreciar a preliminar de inépcia quanto ao pedido de repetição em dobro. Tal não merece guarida, vez que há pedido determinado e causa de pedir, havendo coerência entre a narração dos fatos e sua conclusão e compatibilidade entre os pedidos. Na verdade, se trata de questão de mérito e com ele será analisado. Logo, REJEITO a preliminar suscitada. Passo ao exame do mérito. Cuida-se de ação consumerista, visando compelir a Ré 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. Sobre o tema, vale dizer que, nas relações de consumo norteadas pela Lei 8078/90, há de ser observado os princípios fundamentais da boa-fé, da transparência e o dever de informar, onde os fornecedores de produtos ou serviços têm a obrigação e o dever de comunicar ao consumidor todas as informações sobre o produto ou serviço de maneira clara e precisa, o qual não é admitida omissões de qualquer natureza. Assim a informação passou a ser uma condição necessária do produto ou serviço, o qual não podem ser oferecidos no mercado sem ela. Junto ao princípio da informação, vem também o princípio da transparência que na relação de consumo seria a clareza, sem nenhuma sombra de dúvidas sobre o produto, serviço e também na fase contratual. Assim a transparência para com o consumidor tem que ser observada desde a publicidade do produto ou serviço, até o estabelecimento das

condições do contrato. O princípio da transparência deve reger a relação de consumo desde o início, com o pré-contrato, até a conclusão do mesmo, e também no pós-contrato, caso venha a ocorrer alguma dúvida sobre algo que não foi explicada com devida clareza ao consumidor. Nessa linha, vale transcrever os artigos do CDC referentes aos princípios da transparência e informação supramencionados: "Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo..." "Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." No que toca à boa-fé objetiva, também é um princípio basilar do Direito do Consumidor, trazendo-o expresso em seu código, precisamente no art. 4º III, quando trata da Política Nacional das Relações de Consumo, nos seguintes termos: "III - 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 (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores". Debruçando-me sobre a hipótese dos autos, considerando o disposto no art. 11 da Resolução Nº 400 da ANAC, de 13/12/2016, verifica-se que há omissão/obscuridade quanto à informação do direito ao reembolso/cancelamento até 24 horas depois de recebido o comprovante de compra sem qualquer ônus. Os documentos constantes na inicial (fls. 08, 09 e 1), fazem crer que

nestes

casos há sempre retenção do valor estipulado, sem que haja qualquer ressalva na informação.

Vale mencionar que documentos trazidos pela própria Ré (fls. 29/33) enfatizam as alegações autorais neste quesito. Frise-se que para acessar tal ressalva é necessário abrir o link do contrato aéreo, constante (fls. 31) no topo da página em letras minúsculas, o que constata a desobediência aos princípios da informação e transparência que norteiam as relações de consumo.

Logo, resta constatada a insuficiência ou a má qualidade da informação, merecendo ser acolhido pleito autoral de fls. 18, letra b. Evidentemente, a atividade empresária envolve cuidados e riscos que lhe são próprios e que justificam a maior cautela com que devem ser analisadas e cumpridas as normas, mormente as consumeristas, ainda que lhes falte a devida regulamentação. Com efeito, à luz da atuação ilícita da empresa Ré, inegável que surge a responsabilidade de indenização tanto de danos materiais quanto morais, seja em caráter individual ou coletivo. Não há que se debater ou exigir provas adicionais quanto ao desconforto e/ou perda de tempo útil, gerados pelas multas e/ou retenções indevidas exigidas dos consumidores e ao fato de se ter atingido a dignidade da pessoa humana, na desproporção dessas cobranças. Considerando,

contudo, que não restou evidenciada a má-fé no procedimento ora considerado ilícito, a restituição do preço pago a maior será da forma simples. Acerca do tema vale trazer à baila julgados recentes do TJRJ: "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET. DESISTÊNCIA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Sentença de procedência parcial. Irresignação da segunda ré/Gol Pretensão de reembolso da quantia de R\$ 374,89 despendidos com a aquisição de 2 passagens aéreas.



Pedido de cancelamento da compra realizado pelo consumidor dentro do prazo de reflexão de 24 horas. Incidência do art. 11 da Resolução 400 da ANAC. O usuário poderá desistir da compra da passagem aérea, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas e com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação a data de embarque. Não verificado qualquer prejuízo à companhia aérea a justificar a retenção integral do valor pago pelas passagens, tampouco a cobrança de multa e taxa. Empresa aérea que possuía tempo hábil para efetuar a venda dos assentos cancelados, pois o arrependimento se deu mais de 24 dias antes do embarque. Falha na prestação do serviço configurada. Dever de indenizar a parte autora pelos danos materiais e morais sofridos. Dano Moral configurado. Perda do Tempo Útil. Valor fixado na sentença que se mantém, por atender aos princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade, Precedentes desta corte. No que se refere ao termo inicial da incidência de juros de mora e correção monetária deve-se atentar que nos casos em que há responsabilidade contratual os juros moratórios devem incidir sobre a condenação de dano moral a partir da citação (enunciado sumular 405 do CC), bem como a correção monetária a partir da data do arbitramento a teor do enunciado sumular n. 362 do STJ. Manutenção da sentença. Majoram-se os honorários sucumbenciais em instância recursal para o patamar de 16% (dezesseis por cento) sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §§ 2º e 11 do CPC.

*NEGA-SE PROVIMENTO À
APELAÇÃO.0021452-05.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - Des(a).
JDS. ANA CÉLIA MONTEMOR
SOARES RIOS GONÇALVES - Julgamento: 12/02/2019 - NONA
CÂMARA CÍVEL."*

No que toca ao pleito para que seja o réu condenado a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva de eventual



sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, este merece acolhimento, vez que o princípio da publicidade deve ser aplicado para legitimar tal pretensão. Destaca-se que é de interesse social e público a ampla informação e esclarecimento da comunidade consumerista, evidenciando o efeito erga omnes da presente sentença.

Isso posto, CONFIRMO A TUTELA DE URGÊNCIA e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o

pleito autoral para o fim de CONDENAR a Ré a:

I) Sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento 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, sob pena de multa diária que fixo em R\$10.000,00 (dez mil reais);

II) INDENIZAR os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, devendo a liquidação e o cumprimento da presente sentença se dar nos termos do artigo 97, ou ainda do artigo 98, ambos do CDC, devendo o Cartório, a requerimento dos interessados, expedir as certidões da sentença, constando ou não a ocorrência do trânsito em julgado, a fim de que o consumidor possa liquidá-la junto ao juízo cível que couber por distribuição;

III) RESTITUIÇÃO do preço pago a maior de forma simples;

IV) REPARAR os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85; vi) seja o réu condenado a



publicar, às suas custas, IV) PUBLICAR em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva da presente sentença, a fim de que os consumidores dela tomem ciência para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária que fixo em R\$10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente.

PUBLIQUEM-SE os editais a que se refere o art. 94 do CDC. Condeno a Ré nas despesas processuais e deixo de condená-la em honorários advocatícios ante o entendimento pacífico do STJ, no sentido de não caber condenação da parte vencida em ação civil pública ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público, em função da observância do princípio da simetria. Dê-se vista ao MP. Transitada em julgado e nada requerido em até 60 dias, dê-se baixa e arquivem-se os autos. P.I.

A sentença foi objeto de embargos de declaração (index 00387), os quais foram parcialmente providos pela decisão do index 00430, passando o dispositivo da sentença a ter a seguinte redação:

"Isso posto, CONFIRMO A TUTELA DE URGÊNCIA e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pleito autoral para o fim de CONDENAR a Ré a: I) Sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento 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, sob pena de multa diária que fixo em R\$10.000,00 (dez mil reais); II) INDENIZAR os danos materiais e morais de que tenham





padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, devendo a liquidação e o cumprimento da presente sentença se dar nos termos do artigo 97, ou ainda do artigo 98, ambos do CDC, devendo o Cartório, a requerimento dos interessados, expedir as certidões da sentença, constando ou não a ocorrência do trânsito em julgado, a fim de que o consumidor possa liquidá-la junto ao juízo cível que couber por distribuição;

III) RESTITUIÇÃO do preço pago a maior de forma simples;

IV) REPARAR os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85; vi) seja o réu condenado a publicar, às suas custas,

V) PUBLICAR, no prazo de 30 dias, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva da presente sentença, a fim de que os consumidores dela tomem ciência para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária que fixo em R\$10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente.

PUBLIQUEM-SE os editais a que se refere o art. 94 do CDC. Condeno a Ré nas despesas processuais e deixo de condená-la em honorários advocatícios ante o entendimento pacífico do STJ, no sentido de não caber condenação da parte vencida em ação civil pública ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público, em função da observância do princípio da simetria. Dê-se vista ao MP. Transitada em julgado e nada requerido em até 60 dias, dê-se baixa e arquivem-se os autos. P.I. "

Intimem-se.

Dê-se ciência ao MP.





AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A interpôs o presente recurso de Apelação (index 00443), aduzindo, em síntese, o que se segue: Preliminarmente, argui a incompetência da justiça estadual em razão de suposto interesse jurídico da ANAC. No mérito, alega: I) Diversas ações versando sobre o mesmo objeto, decisões conflitantes e ausência de interesse do Ministério Público; II) Informação prestada de forma clara e precisa ao consumidor; III) Cumprimento satisfatório da liminar; IV) Ausência de danos materiais e morais indenizáveis de forma coletiva; V) Ausência de danos materiais e morais individuais ou individualmente considerados; VI) Necessária limitação temporal da condenação a título de danos materiais; VII) Necessidade de redução da multa diária.

Contrarrazões ao index 00580 refutando todos os argumentos trazidos pela Apelante. Pugna pela rejeição da preliminar arguida e pelo desprovimento integral do Apelo, mantendo-se na íntegra a decisão apelada.

Parecer da douta Procuradoria de Justiça ao index 00658 opinando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

VOTO

Conheço do recurso, eis que presentes seus pressupostos de admissibilidade.

A Ação Civil Pública é regulada pela Lei nº 7.374/85, de modo que deve ser compatibilizada com o microsistema da tutela coletiva, observando-se, portanto, além da lei específica, as normas consumeristas dispostas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), bem como as disposições do próprio Código de Processo Civil.





Indubitável que o Ministério Público é legitimado para ajuizar Ação Civil Pública para a defesa do direito dos consumidores. Como forma de sedimentar tal entendimento, foi editada a Súmula 601 do Superior Tribunal de Justiça, nos seguintes termos:

O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

A Lei da ACP prevê no art. 2º caput da Lei nº 7.347/85 que as ações previstas na lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano.

No entanto, em casos nos quais esse dano envolva situações mais abrangentes, que perpassam meramente o interesse local, deve ser observado o art. 93 II do CDC que prevê que, ressalvada a competência da Justiça Federal, a ação deve ser ajuizada no foro da capital do estado para os danos de âmbito nacional ou regional, vejamos:

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Passo a analisar a preliminar aventada pelo Apelante.

O Apelante suscita, preliminarmente, a incompetência da Justiça Estadual no presente caso, com pleito de nulidade da sentença e remessa dos autos à Justiça Federal. Todavia, tal preliminar deve ser rejeitada.





Verifica-se que a preliminar fora rejeitada pela decisão do index 00319, que entendeu não haver qualquer interesse da Justiça Federal no feito.

Tal preliminar foi novamente suscitada em sede de recurso de Apelação, repisando o argumento de que a Justiça Estadual não seria competente para conhecer e julgar a presente ação tendo em vista que a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) teria autorizado que as companhias aéreas estabelecessem livremente as restrições quanto ao reembolso nas hipóteses de cancelamento, remarcação ou reembolso de passagens aéreas, e que, por tal motivo, qualquer decisão judicial a ser proferida interferiria diretamente nas esferas de regulação e fiscalização da ANAC.

Afirma que deveria haver um litisconsórcio passivo necessário.

É cediço que a competência da Justiça Federal encontra-se taxativamente prevista no art. 109 da Constituição Federal, sendo que a hipótese dos autos não se subsume a nenhum dos incisos do mencionado artigo.

A ANAC (autarquia federal) não faz parte do presente litígio, isso porque os interesses aqui discutidos são exclusivamente do Réu e dos consumidores afetados pelos fatos narrados, sendo que a Agência não sofrerá qualquer consequência após a decisão da presente causa.

Assim, não se vislumbra interesse da Autarquia Federal a justificar sua intervenção no presente feito, **motivo pelo qual rejeito a preliminar de incompetência suscitada pelo Apelante.**

Passo a analisar o mérito do recurso.

O argumento aventado pelo Apelante no sentido de existir diversas ações versando sobre o mesmo objeto, o que ensejaria decisões conflitantes, não merece ser acolhido, uma vez que não verifico a existência de conflito entre as demandas narradas pelo Apelante.





Quanto às demais demandas coletivas ajuizadas pelo Ministério Público, conforme narrado pelo Apelante, embora digam respeito à proteção ao consumidor, versam sobre circunstâncias fáticas distintas, próprias de cada Réu (Latam, Azul, Avianca e Decolar).

A Apelante pleiteia seja dado tratamento equânime à questão, com a integral improcedência da demanda, nos moldes como teria sido decidido no processo em face da Avianca. No entanto, o que não mencionou a Apelante é que este teve seu mérito prejudicado tendo em vista a falência da referida empresa, sendo o seu sítio eletrônico retirado do ar, motivo pelo qual tal demanda não deve ser comparada com a atual, tratando-se de casos nitidamente distintos, aos quais deve ser dada interpretação distinta.

No que tange ao fornecimento da informação ao consumidor, o Código de Defesa do Consumidor dispõe que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, protegendo-o contra a publicidade enganosa e abusiva, nos termos do que dispõe os incisos III e IV do art. 6º do CDC.

Em que pese a Apelante afirmar que não haveria omissão quanto à possibilidade de desistência da compra da passagem aérea, o que se verifica é que tal possibilidade não é divulgada de forma suficiente ao consumidor. Não há instrução completa quanto à possibilidade de exercer o direito de desistência, no qual o reembolso é devido integralmente.

Isso porque, conforme se verifica dos documentos acostados aos autos, para que seja possível se informar acerca do direito de reembolso o consumidor precisa acessar o link do contrato aéreo, no topo da página e em letras minúsculas, o que vai de encontro aos princípios basilares do Direito do Consumidor, quais sejam, transparência, boa-fé e dever de informar.

Como o Apelado narrou (fls. 590), tal omissão repercute diretamente na escolha do consumidor sobre o serviço que julgar mais adequado à sua situação econômica, pois a informação de proibição total de reembolso pode acabar





induzindo-o a adquirir uma tarifa mais cara, na qual lhe seja viabilizada a devolução. Assim, o direito de arrependimento deveria ser informado da mesma forma que é transmitida a regra contratual que proíbe a restituição de valores, pois nesse caso, sabendo de tal direito, o consumidor poderia optar pela tarifa mais barata.

Desta forma, não basta que o direito de reembolso seja previsto apenas no termo de adesão, em mera cláusula apartada das ofertas, uma vez que a regra do reembolso e direito de arrependimento se complementam.

Trata-se de evidente hipótese de violação positiva do contrato, caracterizada nos casos em que há a inobservância dos deveres derivados da boa-fé objetiva.

A excelência da evolução doutrinária e jurisprudencial acerca dos consectários da boa-fé objetiva no direito contratual deixa clara a impositiva observância de deveres contratuais, ainda que não estejam expressas e textualmente estabelecidos na avença.¹

No tocante ao descumprimento da liminar, o Ministério Público, através dos documentos trazidos aos autos, sobretudo as capturas de tela feitas do site da empresa Apelante, efetivamente demonstrou a omissão dos dados essenciais para a instrução do consumidor no momento da aquisição das passagens.

Verifica-se, pois, que a Apelante traz valores distintos de tarifas para os casos de "Tarifa Azul" quando comparada a "Tarifa maisAzul", e em nenhum momento, nessa mesma tela, informa quanto ao reembolso total nos casos de desistência. Pelo contrário, limita-se a inserir informação sobre direito de desistência somente na parte de regras sobre o cancelamento e reembolso, sendo tal ressalva ocultada no fluxo de compra de seu sítio eletrônico.

¹ <https://www.migalhas.com.br/depeso/230978/o-principio-da-boa-fe-objetiva-e-a-violacao-positiva-do-contrato-na-jurisprudencia-atual-do-tj-sp-e-do-stj>





Nesse ponto, como bem fundamentou o Juízo *a quo*, a divulgação sobre o direito de desistência em setor isolado do site da companhia aérea constitui clara insuficiência ou má qualidade de informação.

Não por outro motivo o Juízo concedeu a liminar para que a Apelante, sempre que especificar regra de reembolso/cancelamento e alteração de voo, esclarecesse 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 24 horas a contar do recebimento do comprovante.

Tratando-se de direito do consumidor, é cediço que a prestadora de serviços responderá de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores, ou seja, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do CDC, havendo que se verificar apenas a conduta, dano e nexo de causalidade.

Verificada a violação contratual, há a ocorrência de ato ilícito consubstanciado na prestação de informações de forma insuficiente, restando claro o dever de indenizar ante o nexo de causalidade existente entre a conduta da Ré e os danos advindos aos consumidores lesados pela falta de informação clara e adequada.

Assim, não há que se falar em ausência do nexo de causalidade, conforme pretendia o Apelante.

Nesse sentido encontra-se a jurisprudência deste e. Tribunal de Justiça:

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO CONSTITUCIONAL. DIREITO ADMINISTRATIVO. DIREITO CIVIL DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS NA LINHA N.º 924 (AEROPORTO X BANANAL). IRREGULARIDADES REFERENTES À CIRCULAÇÃO DE FROTA DE ÔNIBUS ABAIXO DO QUANTITATIVO MÍNIMO



DETERMINADO EM OFÍCIO REGULADOR E EM MÁ ESTADO DE CONSERVAÇÃO. AJUIZAMENTO EM FACE DO CONSÓRCIO (1º RÉU E 1º APELANTE) E DE EMPRESA CONSORCIADA (2ª RÉ E APELANTE). PEDIDO DE CONSTITUIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, EM CÚMULO SUCESSIVO COM RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, INDIVIDUAIS E COLETIVOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, QUE FIXA MULTA COMINATÓRIA DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER, E DANOS MORAIS COLETIVOS EM R\$ 100.000,00 (CEM MIL REAIS). IRRESIGNAÇÕES DOS LITISCONSORTES PASSIVOS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM, SUCITADA PELO 1º APELANTE. REJEIÇÃO. AUSÊNCIA DE PERSONALIDADE JURÍDICA DO CONSÓRCIO. REPRESENTAÇÃO EM JUÍZO, ATIVA OU PASSIVAMENTE, POR PESSOA A QUEM CABE A ADMINISTRAÇÃO DE SEUS BENS (ART. 75, IX, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL). CONSÓRCIO QUE SE SUBSUME AOS ARTS. 33, V, DA LEI FEDERAL N.º 8.666/1993, 19 E 25, DA LEI FEDERAL N.º 8.987/1995, E, AINDA, ART. 28, § 3º, DA LEI FEDERAL N.º 8.078/1990. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA PREVISTA NO "CONTRATO DE CONSTITUIÇÃO DO CONSÓRCIO". JURISPRUDÊNCIA REITERADA DESTA E. CORTE DE JUSTIÇA. PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO VALOR DA CAUSA, REPRISADA POR AMBAS AS APELANTES. ACOLHIMENTO. OBSERVÂNCIA DO ART. 291 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. JURISPRUDÊNCIA DO E. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. VALOR ATRIBUÍDO À CAUSA (R\$ 500.000,00 - QUINHENTOS MIL REAIS) DE FORMA ALEATÓIA, EM QUANTIA QUE EXTRAPOLA OS LIMITES DA RAZOABILIDADE. IMPOSITIVO DE REDUÇÃO PARA R\$ 100.000,00 (CEM MIL REAIS), QUE MELHOR SE ADEQUA AO CONTEÚDO PATRIMONIAL EM DISCUSSÃO (ART. 292, § 3º, DA LEI FEDERAL N.º 1.105/2015). MÉRITO. INQUÉRITO CIVIL INSTAURADO APÓS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO. RELATÓRIOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, NO SENTIDO DE COMPROVAR AS REITERADAS IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (CIRCULAÇÃO COM FROTA DE ÔNIBUS ABAIXO DO QUANTITATIVO MÍNIMO PREVISTO NO DECRETO ESTADUAL N.º 36.343/2012 E, AINDA, EM MÁ ESTADO DE



CONSERVAÇÃO). DESRESPEITO AOS DISPOSTO NOS ARTS. 175, PARÁGRAFO ÚNICO, IV, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA, 6º A LEI FEDERAL N.º 8.987/1995, E 22, CAPUT E PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS QUE, CONQUANTO APLICADA, NÃO SURTIRAM O EFEITO, DESEJADO, DE COIBIR A REITERAÇÃO DA PRÁTICA REPUDIÁVEL. APELANTES QUE NÃO SE DESINCUMBIRAM DO ÔNUS PREVISTO NO ART. 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. IMPOSITIVO DE MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO DAS RECORRENTE À OBRIGAÇÃO DE FAZER. MULTA COMINATÓRIA PERTINENTE À HIPÓTESE. FIXAÇÃO DE FORMA PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. DANOS MORAIS COLETIVOS. CONFIGURAÇÃO. PROPÓSITO DE RESSARCIMENTO, PUNIÇÃO E INIBIÇÃO DE INJUSTA E INTOLERÁVEL LESÃO AOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO. DESTINAÇÃO AO FUNDO DE RECONSTITUIÇÃO DE BENS LESADOS (ART. 13, CAPUT, DA LEI FEDERAL N.º 7.374/1985). DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUALMENTE CONSIDERADOS. PROCESSAMENTO CONFORME OS ARTS. 95, 96 E 97, DA LEI FEDERAL N.º 8.078/1990. QUANTITIVO FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS COLETIVOS (R\$ 100.000,00 - CEM MIL REAIS). MANUTENÇÃO. PRESTÍGIO AOS ASPECTOS PUNITIVO E PEDAGÓGICO DO INSTITUTO EM REFERÊNCIA. PONDERAÇÃO DA RELEVÂNCIA DO INTERESSE TRANSINDIVIDUAL LESADO, SITUAÇÃO ECONÔMICA DOS OFENSORES, GRAU DE REINCIDÊNCIA E GRAU DE REPROVABILIDADE SOCIAL, TUDO À LUZ DOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSOS CONHECIDOS E, NO MÉRITO, DESPROVIDOS. (0018466-44.2017.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). GILBERTO CAMPISTA GUARINO - Julgamento: 19/04/2022 - DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Ação civil pública. Direito do consumidor. Decolar.com Ltda. Irregularidades cometidas pela ré, em prejuízo dos consumidores, como anunciar preços que não correspondiam aos das ofertas apresentadas, sendo frequentemente superiores, bem como incluir, em seus termos de adesão, cláusula em que se coloca como mera intermediadora,



eximindo-se de suas responsabilidades. Rejeitada arguição de nulidade da sentença, que se encontra devidamente fundamentada. Ausente impedimento legal para a cumulação de danos individuais e coletivos em matéria de ação civil pública. A lesão a qualquer interesse metaindividual implica o dever de reparação efetiva dos danos causados, independentemente de serem eles materiais e/ou morais, individuais ou coletivos (stricto sensu) e/ou difusos, a teor do disposto nos artigos 6º do CDC, 1º da Lei 7.347/1985 e 944 do C.Civil. Dano moral coletivo que não se confunde com os danos puramente individuais e não é tutelado pela reparação fluida do art. 100 do CDC, sendo, pois, improsperável a preliminar de falta de interesse de agir. A apelante-ré participa ativamente da cadeia de consumo, não se limitando a simples aproximação entre vendedor e consumidor ou a funcionar apenas como site de buscas onde terceiros anunciam os seus serviços, mas de comercialização de pacotes turísticos em sua plataforma e oferta de serviços por seus parceiros comerciais. O advento do Marco Civil da Internet não afasta a incidência do CDC, vez que a proteção ao consumidor constitui direito fundamental e ainda princípio basilar da ordem econômica, sendo a legislação consumerista dotada de normas de ordem pública e interesse social, inderrogáveis pela vontade das partes. Veto dado ao par. 6º do art. 27 da Lei nº 11.771/08, sobre a Política Nacional de Turismo, que se deu para afastar interpretações que enfraqueceriam a posição do consumidor frente à cadeia de fornecedores, com a possível quebra da rede de responsabilidade solidária tecnicamente regulada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC, aplicável a todos os setores da atividade econômica. Ré que participa da cadeia de consumo como autêntica prestadora de serviços estando submetida ao regime da solidariedade legal do CDC. Nulidade das cláusulas de isenção de responsabilidade, nos termos dos arts. 51, I, II e III do CDC, impondo-se que assumam tal responsabilidade na forma requerida pelo autor coletivo, sob pena de multa diária. Conjunto probatório a demonstrar que restou desrespeitado o dever de informar e que a publicidade se mostra enganosa levando o consumidor a erro ao gerar falsa expectativa de que conseguirá realizar a sua sonhada viagem por valores inexistentes que aumentam em cada operação realizada pelo cliente. Dano moral coletivo



caracterizado pela conduta reprovável perpetrada pela apelante-ré em detrimento do direito transindividual da coletividade de não ser ludibriada. Verba indenizatória que não desafia reparo. Substituição da onerosa publicação da sentença em jornais de grande circulação pela divulgação do decisum na rede mundial de computadores, notadamente no sítio da eletrônico da apelante-ré. Reforma parcial da sentença. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. (0111117-27.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 09/02/2022 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

O Apelante pretende, ainda, a reforma da decisão no tocante à condenação em reparação de danos individuais e coletivos, sob o argumento de que não haveria prova dos consumidores prejudicados pela falta de informação, e que inexistiria dano moral coletivo.

Inicialmente quanto ao pleito de exclusão do dano material e moral coletivo, entendo que o recurso merece acolhida, devendo a sentença, neste ponto, ser reformada.

O objetivo da condenação por dano coletivo é a preservação dos valores essenciais da sociedade.

A jurisprudência vem se debruçando acerca do cabimento da condenação simultânea por danos morais individuais e coletivos.

O que se verifica é que, **em tese**, havendo violação a direitos transindividuais, é cabível a condenação por dano moral coletivo, caracterizando-se como uma categoria autônoma de dano e que não estaria relacionada necessariamente com os tradicionais atributos da pessoa humana.

Contudo, conforme entendimento adotado no julgamento do Resp 1221759/RJ, de Relatoria do Min. MASSAMI UYEDA, verifica-se que a análise deve ser feita com base em cada caso concreto, tendo em vista a imprescindibilidade de





demonstração de que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade, devendo ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, o que não ocorreu na espécie.

Assim, apesar de o egrégio Superior Tribunal de Justiça admitir a indenização coletiva, tal condenação ocorrerá somente quando o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade.²

Por exemplo, a 3ª Turma do STJ considerou que exigir tarifa bancária considerada indevida "não infringe valores essenciais da sociedade, tampouco possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, configurando mera infringência à lei ou ao contrato", sendo insuficiente para caracterizar dano moral coletivo (REsp 1502967/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 07/08/2018).

Nesse sentido, peço vênia para transcrever o seguinte julgado da QUARTA TURMA DO STJ a fim de corroborar o entendimento acima demonstrado:

DIREITO COLETIVO E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE SAÚDE. CLÁUSULA RESTRITIVA ABUSIVA. AÇÃO HÍBRIDA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS, DIFUSOS E COLETIVOS. DANOS INDIVIDUAIS. CONDENAÇÃO. APURAÇÃO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. DANOS MORAIS COLETIVOS. CONDENAÇÃO. POSSIBILIDADE, EM TESE. NO CASO CONCRETO DANOS MORAIS COLETIVOS INEXISTENTES. 1. As tutelas pleiteadas em ações civis públicas não são necessariamente puras e estanques. Não é preciso que se peça, de cada vez, uma tutela referente a direito individual homogêneo, em outra ação uma de direitos coletivos em sentido estrito e, em outra, uma de direitos difusos, notadamente em se tratando de ação manejada pelo Ministério Público, que detém legitimidade ampla no processo coletivo. Isso porque embora determinado direito não possa pertencer, a um só tempo, a mais de uma

² REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012.



categoria, isso não implica dizer que, no mesmo cenário fático ou jurídico conflituoso, violações simultâneas de direitos de mais de uma espécie não possam ocorrer. 2. No caso concreto, trata-se de ação civil pública de tutela híbrida. Percebe-se que: (a) há direitos individuais homogêneos referentes aos eventuais danos experimentados por aqueles contratantes que tiveram tratamento de saúde embarçado por força da cláusula restritiva tida por ilegal; (b) há direitos coletivos resultantes da ilegalidade em abstrato da cláusula contratual em foco, a qual atinge igualmente e de forma indivisível o grupo de contratantes atuais do plano de saúde; (c) há direitos difusos, relacionados aos consumidores futuros do plano de saúde, coletividade essa formada por pessoas indeterminadas e indetermináveis. 3. A violação de direitos individuais homogêneos não pode, ela própria, desencadear um dano que também não seja de índole individual, porque essa separação faz parte do próprio conceito dos institutos. Porém, coisa diversa consiste em reconhecer situações jurídicas das quais decorrem, simultaneamente, violação de direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos. Havendo múltiplos fatos ou múltiplos danos, nada impede que se reconheça, ao lado do dano individual, também aquele de natureza coletiva. 4. Assim, por violação a direitos transindividuais, é cabível, em tese, a condenação por dano moral coletivo como categoria autônoma de dano, a qual não se relaciona necessariamente com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico). 5. Porém, na hipótese em julgamento, não se vislumbram danos coletivos, difusos ou sociais. Da ilegalidade constatada nos contratos de consumo não decorreram consequências lesivas além daquelas experimentadas por quem, concretamente, teve o tratamento embarçado ou por aquele que desembolsou os valores ilícitamente sonogados pelo plano. Tais prejuízos, todavia, dizem respeito a direitos individuais homogêneos, os quais só rendem ensejo a condenações reversíveis a fundos públicos na hipótese da fluid recovery, prevista no art. 100 do CDC. Acórdão mantido por fundamentos distintos. 6. Recurso especial não provido. (REsp 1.293.606 - MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 26/08/2014)



Logo, merece reforma a sentença ora guerreada para afastar a condenação da Apelante aos danos materiais e morais supostamente causados aos consumidores considerados em sentido coletivo.

Por outro lado, no que tange à indenização aos consumidores, individualmente considerados, a sentença se limitou a reconhecer o dever de indenizar, devendo a liquidação e o cumprimento se dar nos termos do art. 97, ou ainda do art. 98, ambos do CDC.

Conforme mencionado anteriormente, ficou devidamente demonstrada a ocorrência de ato ilícito perpetrado pela Apelante, consubstanciado na prestação de informações de forma inadequada e insuficiente, capaz de induzir em erro os consumidores. Tal violação ao direito básico do consumidor enseja reparação pela empresa Ré.

Escorreita, portanto, a sentença, frisando-se que a comprovação do prejuízo individual deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, nos termos do art. 97 do CDC.

Restando demonstrada a potencialidade lesiva dos fatos narrados, merece ser mantida a condenação da Apelante à indenização aos consumidores individualmente considerados.

Na eventualidade da manutenção da condenação a título de danos materiais, a Apelante pleiteou a delimitação temporal. Narra que seriam elegíveis a requerer o suposto direito determinado na sentença apenas os consumidores cujas compras fossem realizadas a partir de 14/03/2017 (entrada em vigor da Resolução da ANAC) até o dia 18/04/2019, quando a referida informação foi colocada no campo destinado à informação quanto às taxas no sítio da AZUL.

Pleiteia ainda, no que concerne à determinação de restituição do preço pago a maior de forma simples, que deveria ser destinado apenas para os consumidores elegíveis (conforme datas supra) que tenham suportado o





pagamento de taxa de cancelamento e reembolso, e isso apenas na eventualidade de terem realizado o cancelamento no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do comprovante de pagamento e tenham sofrido a cobrança das taxas.

Entendo que deve ser acolhido o pleito da Apelante explicitado no item "e" de suas razões (fls. 473 a 475), consubstanciado na delimitação temporal da condenação a título de danos materiais.

Isso porque, caso não houvesse a referida delimitação, qualquer consumidor poderia alegar ter sido prejudicado pela falta de informação, razão pela qual deve ser a condenação a título de danos materiais suficientemente clara para delimitar os legitimados a requerer sua liquidação.

Desta forma, reputam-se elegíveis para requerer tal direito apenas os consumidores cujas compras tenham sido realizadas a partir de 14/03/2017, data da entrada em vigor da Resolução nº 400/2016, até o dia 18/04/2019, quando a referida informação foi colocada no campo destinado à informação quanto às taxas no sítio eletrônico da AZUL.

Ainda, ressalto que deve ser destinado apenas aos consumidores que tenham suportado o pagamento da taxa de cancelamento e reembolso no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do comprovante de pagamento e tenham sofrido a cobrança das taxas, nos termos do art. 11 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Por fim, quanto ao pedido de redução da multa diária, passo a sua análise.

A sentença impôs multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) no caso de inobservância do item I da referida decisão, além de multa diária também de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) no caso de não publicação da parte dispositiva da sentença em dois jornais de grande publicação em cada uma das capitais do país (item V).





Não se pode olvidar que as astreintes fixadas pelo julgador somente serão exigidas em caso de descumprimento da decisão judicial, o que não se espera, tendo em vista que as determinações são claras e objetivas, não havendo qualquer dificuldade de sua interpretação. Assim, caso as obrigações tenham sido comprovadamente cumpridas, não será exigida a multa.

É certo que as astreintes ostentam caráter coercitivo-punitivo, sendo fixadas pelo magistrado com o intuito de promover a efetividade do provimento jurisdicional, como forma de dissuadir seu descumprimento.

Entendo que a quantia arbitrada da sentença atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não sendo irrisória a ponto de tornar ineficaz a medida coercitiva, nem foi arbitrada em patamar excessivo.

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso**, para excluir a condenação por dano moral coletivo, e para delimitar a condenação relativa aos danos materiais individualmente considerados apenas para os consumidores cujas compras tenham sido realizadas a partir de 14/03/2017, data da entrada em vigor da Resolução nº 400/2016, até o dia 18/04/2019, quando a referida informação foi colocada no campo destinado à informação quanto às taxas no sítio eletrônico da AZUL, mantendo-se os demais termos da sentença recorrida.

Rio de Janeiro, datado e assinado digitalmente.

NÁDIA MARIA DE SOUZA FREIJANES
Desembargadora Relatora

