

**Processo nº:** 0058165-71.2019.8.19.0001

**Tipo do Movimento:** Sentença

**Descrição:** 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 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.