

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: Autos de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Companhia Caminho Aéreo Pão de Açúcar. Versa a política de cancelamento de ingressos praticada pela ré, no que retém integralmente o preço pago quando a desistência ocorre a menos de 48 (quarenta e oito) horas da viagem e a aquisição foi feita presencialmente na bilheteria. O autor coletivo aduz ter instaurado procedimento administrativo investigatório a partir de notícia recebida pela ouvidoria geral, dando conta da imposição de obstáculos aos consumidores que desejassem reaver o valor despendido. Concluiu, então, que, de fato, a requerida distinguia entre os pedidos de cancelamento manifestados por aqueles que haviam obtido o ingresso virtualmente - para quem facultava a desistência nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor - e os outros que contrataram o serviço presencialmente, os quais tinham negado - ou severamente dificultado - o reembolso, ainda que serviço não se tenha prestado. Daí argumentar que a interpretação restritiva do direito de reflexão, positivado na Lei 8.078/90, patrocina o enriquecimento ilícito da companhia ré, que se locupleta da quantia desembolsada sem qualquer contraprestação. A evidenciá-lo, menciona as reivindicações documentadas no sítio eletrônico www.reclameaqui.com.br e as confissões administrativas da própria fornecedora, quando em defesa perante o PROCON. Traz, ainda, precedentes em prol do argumento. Arremata o ponto com referência ao artigo 51 do estatuto consumerista, notadamente à vedação a cláusulas que estabeleçam obrigações iníquas ou que coloquem a parte vulnerável da relação em desvantagem exagerada. Afinal, no entendimento do Parquet, a apropriação destas quantias, quando ainda em tempo de revender o mesmo lugar a um terceiro, viabiliza o pagamento duplicado para a prestação do mesmo serviço. Prossegue a narrar que, a par desta prática abusiva, também se verificou falta ao dever de informação, na medida em que os termos das promoções levadas a efeito pela ré não são suficientemente esclarecidos ao público. Aliás, esta seria uma das causas prevaletentes das desistências, porquanto, ao se descobrir não elegível para o desconto oferecido apenas no momento do embarque, muitos preferem não seguir com o passeio turístico. Noutro eito, assevera que a conduta cursada avança de maneira insuportável contra bens da coletividade, isto a reclamar a condenação em danos morais coletivos. Formula, no mérito, os seguintes pedidos: ii) que seja o réu condenado a proceder ao reembolso imediato de qualquer valor recebido indevidamente, abstendo-se de reter a importância relativa à remuneração do serviço que não será prestado em favor do consumidor, assim como qualquer outra eventualmente recebida indevidamente, tornando definitiva a tutela de urgência antecipada; c) que seja o réu condenado a, sempre que oferecer descontos e/ou promoções, afixar as respectivas regras e condições em local visível junto à sua bilheteria e, no caso da promoção 'Carioca Maravilha', destacar a limitação de alcance da mesma em relação ao número de usuários que pode beneficiar; d) a condenação do réu 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 ser apurado em liquidação de sentença; e) que seja o réu condenado a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), em consequência da gravidade dos fatos que protagoniza e da sua robustez financeira que, na qualidade de sociedade anônima, presta serviços de transporte por teleférico em regime de monopólio em um dos principais pontos turísticos do planeta. Com a inicial, os documentos de fls. 21/131. Pela decisão de fls. 135/136, foi indeferida a tutela de urgência, o que se confirmou em sede de agravo de instrumento (vide fls. 334/339). Tanto que citada, a ré se defendeu às fls. 155/166, com anexos. Preliminarmente, suscitou a carência acionária por ausente interesse de agir. Quanto à questão de fundo, alegou que as regras de utilização do bilhete - e também aquelas aplicáveis às promoções - estão suficientemente divulgadas, tal como teria se constatado em ata notarial. Contesta, neste passo, sua qualificação como empresa de transporte, forte em que exerce a atividade de turismo, como, aliás, já fora reconhecido pelo E. Supremo Tribunal Federal. Ao que concerne à reclamação ensejadora do inquérito civil pública, noticia ter devolvido o valor da compra em quatro dias úteis após o envio dos dados bancários pelo consumidor, de modo que não se poderia falar em 'tentativa de se ver vencido pelo cansaço'. Até porque 'não houve necessidade de insistência para reaver o que lhe pertencia, posto que foi temporaneamente atendido'. Sustenta, adiante, que o negócio jurídico entabula-se perfeito e acabado com a aquisição das passagens, razão pela qual só se cogitaria de estorno caso comprovado algum vício ou pelo exercício do direito de retratação previsto no multirreferido artigo 49 do C.D.C.. Não haveria, pois, obrigação legal de devolver dinheiro fora dessas hipóteses; nada obstante, por mera liberalidade, afirma disponibilizar o reagendamento da visita para os 7 (sete) dias seguintes à data escolhida. Cita, a propósito, o enunciado nº 188 da III Jornada de Direito Civil, segundo o qual 'a existência de negócio jurídico válido e eficaz é, em regra, uma justa causa para o enriquecimento'. Na mesma linha, argumenta que o prazo de 48 h (quarenta e oito horas) é necessário para organização das saídas dos teleféricos, planejadas de acordo com quantidade de bilhetes vencidos para cada horário, condizente com as respectivas capacidades, bem como para que os bilhetes não utilizados possam ser postos novamente à venda. Bate-se, enfim, contra o pleito de condenação em danos morais coletivos, ao qual imputa desproporcionalidade e irrazoabilidade. Em reforço, refuta a imposição de verdadeira pena civil, como ocorreria pela adoção dos chamados punitive damages, até porque contrária à ordem constitucional. O edital do artigo 94 do C.D.C. foi publicado, conforme fls. 260. A réplica consta de fls. 279/290. O feito foi saneado conforme decisão de fls. 364/365, com a rejeição da prefacial e deferimento de prova documental superveniente. Às fls. 374/720, a ré junta os comprovantes de estorno, sobre os quais se manifesta o MINISTÉRIO PÚBLICO às fls. 726/727. Vieram conclusos para sentença. Assim relatados, DECIDO. Em exame, ação civil pública a coarctar práticas comerciais promovidas pela ré, notadamente (i) a retenção integral do valor de ingressos quando de desistência manifestada pelo consumidor e (ii) a insuficiência da informação acerca das regras que regem os descontos outorgados. Posta nestes termos a controvérsia, o caso é, conforme se demonstrará, de procedência parcial. Todavia, antes de justificá-lo, diga-se que a espécie é colhida pelo microsistema do Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, no caso concreto e à luz da teoria finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam as figuras dos artigos 2º, 3º e 29 da Lei 8.078/90. Pois bem. Vejamos os termos em que se deve acolher a pretensão. I. DA RETENÇÃO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS PELO INGRESSO. ABUSIVIDADE. Inicialmente, apenas para descortinar o debate jurídico, assento nas provas dos autos a efetiva ocorrência da prática imputada. É dizer: primeiro, de rigor demonstrar que, de fato, a ré limita os reembolsos de ingressos adquiridos presencialmente em um dos postos de venda. Assim, não bastassem as declarações constantes dos procedimentos administrativos perante o Ministério Público (fls. 40/41) e o PROCON (fls. 111/114), temos a confissão na própria peça de defesa. Confira-se: Com efeito, para que não restem dúvidas, dos documentos adunados às fls. 376/720, pode-se extrair demonstração contundente de que reembolsos têm sido administrativamente negados. Permita-se a colação: *** Ainda que, em alguns casos, tenha-se, excepcionalmente, autorizado o estorno por autorização da administração do BONDINHO, confirma-se a versão autoral no sentido de que, para tanto, eram necessários diversos chamados e a insistência do interessado. Destarte, delineada a base fática subjacente, siga ao Direito. Neste particular, a questão é complexa. Isto porque, de um lado, tem razão o Parquet quando aponta para o enriquecimento ilícito da ré ao reter integralmente o valor pago pelo bilhete, na medida em que, realmente, se remunera por um serviço não prestado e, mais até, pode se beneficiar de uma duplicidade de pagamento, caso o lugar no teleférico tenha sido revendido a um terceiro. No ponto, Por outro lado, também não se pode negligenciar que, a depender do momento em que a passagem é cancelada, não é possível recoloca-la no mercado, de modo que o veículo parte com a capacidade reduzida, tudo a resultar em prejuízos. A par disto, conquanto as normas de proteção do consumidor postulem interpretação ampliada, não é possível equiparar a hipótese dos autos àquela contemplada pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, por diversas razões. Afinal, desejasse o legislador uma equivalência, assim teria disposto de maneira expressa. Sucede que, bem ao revés, disciplinou apenas os casos em que a contratação se deu fora do estabelecimento comercial. E isto tem uma razão de ser: nas tratativas presenciais, o consumidor conhece, instantaneamente, o produto ou serviço que deseja adquirir - e decide, também momentaneamente, se deseja concluir o negócio. Desnecessário, portanto, um prazo de reflexão, típico mesmo das vendas fora do estabelecimento, que não pode ser incluído em negócios jurídicos privados por obra de decisão judicial. Neste cenário de aparente aporia legislativa, o litígio, a meu sentir, resolve-se pela mobilização do artigo 51, IV da Lei 8.078/90, no que pondera - e corrige - os interesses de fornecedor e consumidor. Ao dispositivo: Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV -

estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; Ora, esta é a medida legal do problema proposto: não se pode cancelar o enriquecimento sem causa da prestadora, mas tampouco se pode dispensar qualquer compensação, por parte do consumidor, pelos prejuízos logísticos e financeiros causados pela desistência imotivada. Até porque, como nos esclarece a Eminente Ministra Nancy Andrighi em obra doutrinária, 'o CDC não é somente um conjunto de artigos que protegem o consumidor a qualquer custo: antes de tudo, ele é um instrumento legal que pretende harmonizar as relações entre fornecedores e consumidores, sempre com base nos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual. Isso quer dizer que referida legislação é principiológica, não sendo sua principal função resolver todos os problemas que afetam os consumidores, numa fúria disciplinadora. Nela, em verdade, fez-se constar princípios fundamentais básicos, como a harmonia entre consumidor e fornecedor, a boa-fé e o equilíbrio nas relações negociais, a interpretação mais favorável do contrato, dentre outros. Tanto assim que, no §2º do antes transcrito artigo 51, o próprio código proscreve qualquer intervenção judicial no contrato que gere onerosidade excessiva para qualquer das partes: Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) § 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes. Logo, a meu sentir, deve-se buscar solução que melhor componha ambos os interesses, do MINISTÉRIO PÚBLICO e da COMPANHIA CAMINHO AÉREO PÃO DE AÇÚCAR, sem descambar ao enriquecimento ou ao empobrecimento desta última. Bem sei que o risco do negócio é do fornecedor - e de outra forma não se poderia pensar, se o lucro também toca ao empresário. Sem prejuízo, obtempero que só se lhe imputa a álea ordinária e juridicamente legítima em explorar determinada atividade. Assim, não se pode dele exigir que suporte custos decorrentes da mera mudança de sentimento do consumidor que, de uma hora para outra, deixa de querer embarcar, embora já tivesse reservado seu assento e provisionado o veículo que o transportaria. Do que se vem de expor, surge a necessidade de estipular uma equação capaz assegurar o preconizado equilíbrio. E, dado o escopo, socorre-nos precedente específico do Col. Superior Tribunal de Justiça, inclusive em âmbito coletivo, acerca de percentual que quantifica de maneira suficiente as perdas do operador de turismo - como se qualifica a ré - sem desbordar à depauperação injusta do consumidor. Refiro-me ao acórdão no REsp nº 1580278 / SP, julgado em 21/08/2018, pela Col. Terceira Turma, sob a Relatoria da Ilustre Ministra Nancy Andrighi. Naquela assentada, definiu-se, em linha do que ora se assevera, que a multa pela rescisão unilateral a cargo do utente não pode corresponder à integralidade do pacote turístico. Deve, isto sim, conter-se a 20% (vinte por cento) dos valores pagos, conforme determina a Deliberação Normativa nº 161 de 09/08/1985 da EMBRATUR. Eis a ementa do julgado paradigmático: RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. CONTRATO. TURISMO. RESILIÇÃO UNILATERAL. PREVISÃO EXPRESSA. MULTA PENITENCIAL. VALOR. PARÂMETROS. ARTS. 413 E 473, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CC/02. APLICAÇÃO ANALÓGICA. EQUILÍBRIO CONTRATUAL. RESTAURAÇÃO. ARTS. 6º V, 39, V, 51, IV e XV, do CDC. ABUSIVIDADE. RECONHECIMENTO. 1. Cuida-se de ação coletiva de consumo por meio da qual se questiona a abusividade de cláusula contratual que impõe aos consumidores a cobrança de multa de 25 a 100% nos casos de cancelamento da viagem, pacote ou do serviço turístico contratado. 2. Recurso especial interposto em: 12/09/2014. Conclusos ao gabinete em: 25/08/2016. Aplicação do CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se a multa penitencial, relativa ao exercício do direito de rescisão unilateral previsto contratualmente em favor do consumidor, pode ser revista por aplicação das normas do CDC e se seu valor, fixado entre 25% a 100% do valor contratado, é abusivo. 4. Segundo o princípio da obrigatoriedade ou da força obrigatória dos contratos, o contrato deve ser cumprido nos exatos termos definidos pelo exercício da vontade livre dos contratantes, razão pela qual, pela regra da intangibilidade, não se permite a revogação unilateral ou a alteração das cláusulas contratuais, o que somente pode ocorrer mediante novo concurso de vontades. 5. No entanto, os contratantes podem, no exercício da autonomia da vontade, prever expressamente o direito à rescisão unilateral, ou arrendimento, o qual constitui direito potestativo - um poder a ser exercido por qualquer dos contratantes independentemente do consentimento da outra parte - que não acarreta o descumprimento do contrato. 6. Como contraprestação ao exercício do direito de rescisão, as partes estipulam, em regra, uma multa penitencial, a qual confere ao devedor o direito de optar entre cumprir a obrigação assumida ou desvincular-se dela, mediante o pagamento do valor da multa pactuada. 7. O valor correspondente ao exercício do direito à rescisão unilateral do contrato fica submetido à autonomia da vontade dos contratantes, mas o exercício dessa liberdade contratual não é ilimitado, pois balizado pela boa-fé objetiva e a função social do contrato a ser resiliado. 8. Os limites ao exercício da autonomia da vontade dos contratantes podem ser inferidos, por analogia, do parágrafo único do art. 473 do CC/02, ficando o valor da multa penitencial vinculado a: a) os investimentos irrecuperáveis - assim entendidos aqueles que não possam ser reavidos pela cessão do objeto do contrato a terceiros - realizados pelo contratante inocente; b) os prejuízos extraordinários, que não alcançam a expectativa de lucro e não envolvem a assunção dos riscos do negócio pelo contratante desistente, pois perdas financeiras fazem parte da própria álea negocial; e c) o prazo do exercício do direito potestativo - que deve ser hábil à recuperação dos citados valores pelo contratante subsistente. 8. O valor da multa contratual pode ser revisto em juízo, com vistas a reestabelecer o equilíbrio contratual entre as partes, evitando-se o enriquecimento sem causa do credor da quantia, por aplicação analógica do art. 413 do CC/02. Precedentes. 9. Além da proteção do CC/02, é direito básico do consumidor a proteção contra práticas e cláusulas abusivas, que substanciam prestações desproporcionais, cuja adequação deve ser realizada pelo Judiciário, a fim de evitar a lesão, o abuso do direito, as iniquidades e o lucro arbitrário. 10. Na hipótese em exame, o valor da multa penitencial, de 25 a 100% do montante contratado, transfere ao consumidor os riscos da atividade empresarial desenvolvida pelo fornecedor e se mostra excessivamente onerosa para a parte menos favorecida, prejudicando o equilíbrio contratual. 11. É equitativo reduzir o valor da multa aos patamares previstos na Deliberação Normativa nº 161 de 09/08/1985 da EMBRATUR, que fixa o limite de 20% do valor do contrato às desistências, condicionando a cobrança de valores superiores à efetiva prova de gastos irrecuperáveis pela agência de turismo. 12. Na hipótese em tela, o contrato estabelece o início da cobrança da multa penitencial no 29º dia anterior ao início da viagem, devendo, assim, ser reduzido a 20% o percentual máximo de referida multa pelo exercício da desistência a partir do referido marco temporal, com o condicionamento da cobrança de valores superiores à prova de efetivos gastos irrecuperáveis. 13. Recurso especial parcialmente provido. (REsp n. 1.580.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21/8/2018, DJe de 3/9/2018.) Em tempo, saliente-se que o precedente apenas consolidou já majoritária linha de entendimento, como demonstram os julgamentos a seguir referidos por seus números: REsp 1321655/MG, Terceira Turma, DJe 28/10/2013; e (REsp 1595731/RO, Quarta Turma, DJe 01/02/2018. Disto resulta a impossibilidade de reter integralmente, a título de multa, o preço do ingresso quando o serviço não for prestado. Deve, pois, o réu ser condenado a readequar seu contrato padrão, a fim de reduzir a cláusula penal a 20% (vinte por cento) do importe da transação. Em paralelo, também ficará obrigado a proceder ao reembolso imediato da diferença se a compra foi feita em dinheiro ou a solicitar à instituição financeira, também de maneira imediata, o estorno quando o pagamento se der por cartão de crédito ou outra via eletrônica. Se descumpridos tais prazos, perderá direito ao percentual estipulado em seu favor, sem prejuízo de sujeitar-se à penhora online em suas contas na quantia necessária ao ressarcimento. Com isto resolvido, passemos a aquilatar o valor dos danos materiais e morais eventualmente sofridos.

II. DA PRETENSÃO CONDENATÓRIA. DO DEVER DE INDENIZAR AS VÍTIMAS DA CONDUTA ABUSIVA. DANOS MATERIAIS. OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. DANOS COLETIVOS. INOCORRÊNCIA.

Reconhecido o ato ilícito, avulta, sucessivamente, o dever de reparar os danos a ele seqüazes. Neste sentido, para efeito do artigo 95 do C.D.C. , cumpre definir a extensão da responsabilidade da companhia ré (an debeat), sendo certo que o quantum individual será obtido por liquidação (imprópria) de sentença, a ser requerida por cada interessado. Em consequência, reconheço, a todos aqueles que perderam o valor do ingresso, o direito à restituição de 80% (oitenta por cento) do que comprovadamente pagaram, eis ser devido o desconto do percentual a título de multa resilitória. Em se tratando de responsabilidade contratual, o prazo para reclamar a indenização é decenal, ex vi do artigo 205 do Código Civil e consoante moderno entendimento da Col. Superior Tribunal de Justiça . A correção monetária correrá a partir do desembolso, pois que visa unicamente a conservar a expressão real da obrigação; por outro lado, '(...) [o]s juros de mora incidem a partir da citação do devedor na fase de conhecimento da ação civil pública, quando esta se fundar em responsabilidade contratual, sem que haja configuração da mora em momento anterior.' (REsp n. 1.758.708/MS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Corte Especial, julgado em 20/4/2022, DJe de 11/5/2022.) Em outra vertente, rechaço o pleito condenatório em danos morais. Trata-se, aqui, de mera cobrança indevida, envolvendo somas

módica em disputa de razoável indagação jurídica. Não verifico lesão a direito infortuito dos consumidores, como, a propósito, vem decidindo esta Eg. Corte em casos congêneres: 0039266-46.2020.8.19.0209 - APELAÇÃO - Des(a). CLÁUDIO LUIZ BRAGA DELL'ORTO - Julgamento: 01/12/2021 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO. Ação indenizatória. Viagem internacional. Desistência em prazo oportuno. Restituição parcial do valor pago. Possibilidade, nos limites da legislação de regência. Embora o art. 740 do Código Civil, ao tratar de contrato de transporte, autorize a cobrança de multa do passageiro limitada ao máximo de 5% (cinco por cento) sobre a quantia a ser-lhe restituída, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada, por atuar a ré como concessionária do serviço público de transporte aéreo, nos termos do art. 731 do Código Civil, devem-se compatibilizar os princípios e normas contemplados no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil com as disposições da Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica). A restituição em valor insuficiente não gera dano moral indenizável, dado que a desistência de compra de passagem aérea encerra situação de inadimplemento contratual, que, por si só, não afeta a dignidade do passageiro desistente. Precedentes. Parcial provimento do recurso da empresa ré, para reconhecer a sucumbência recíproca, cabendo a cada parte arcar com metade das custas processuais, observada, quanto à autora, a gratuidade de justiça concedida, e negado provimento ao recurso da autora, mantida a sentença em seus demais capítulos. 0003858-62.2018.8.19.0209 - APELAÇÃO - Des(a). MAURO DICKSTEIN - Julgamento: 26/01/2021 - DÉCIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRETENSÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES POR CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, DE FORMA UNILATERAL PELOS AUTORES. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE DESISTÊNCIA, A TEOR DO DISPOSTO NO ART. 740, DO CÓDIGO CIVIL. RETENÇÃO DE MAIS DE 50% DO VALOR DESPENDIDO, A TÍTULO DE MULTA, QUE SE REVELA ABUSIVA. INCIDÊNCIA DO ART. 51, DO CDC. DESCONTO DO PERCENTUAL DE 10%. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. MERO ABORRECIMENTO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE OFENSA AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. PRECEDENTE DO C. STJ. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Por fim, de igual improcedência é o pedido de condenação em danos morais coletivos. Sobre o tema, breve nova histórica faz notar uma tendência de ampliação dos danos indenizáveis, a partir do marco constitucional de 1988, quando superada a antiga controvérsia dogmática acerca da reparabilidade dos danos morais, a que certo filão da doutrina atribua a pecha de preço da dor (pretium doloris). Flávio Tartuce, com acerto, destaca que 'o dano moral coletivo surge como outro candidato dentro da ideia de ampliação dos danos reparáveis.' Então, uma vez reconhecidos os danos morais como categoria autônoma da responsabilidade civil, evoluiu-se para também conceber a possibilidade de prejuízo ao patrimônio ético de determinada sociedade, isto é, uma lesão insuportável nos axiomas transindividuais de determinada coletividade. Nos melhores termos da jurisprudência da Corte Nacional: RECURSOS ESPECIAIS. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RESPONSABILIDADE CIVIL. 'MÁFIA DO APITO'. JOGOS DE FUTEBOL. ARBITRAGEM. FRAUDE. DANO MORAL COLETIVO. NÃO CONFIGURAÇÃO. (...) 3. Pretensão de ressarcimento de danos materiais e dos danos morais de caráter individual definitivamente afastada pela Corte de origem, à míngua de recurso interposto pelo parquet. 4. O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, ocorre quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva. 5. Não basta a mera infração à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais. 6. A arbitragem combinada, fraudulenta, com vistas ao favorecimento de grandes apostadores, em nada se aproxima do erro de arbitragem não intencional, já tendo esta Corte Superior afastado a ocorrência de dano moral nessa segunda hipótese. (...) 10. Recursos especiais dos demais recorrentes parcialmente providos. (REsp n. 1.664.186/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/10/2020, DJe de 17/11/2020.) In casu, como já tive a oportunidade de registrar, observou-se tão somente a retenção de valores módicos, sem qualquer impacto relevante no patrimônio moral coletivo. Não se identifica conduta particularmente reprovável ou a vulneração de preceitos morais da sociedade. Em hipótese na qual se impunha o pagamento indevido de tarifas bancárias, o Eg. TJRJ já rejeitou pretensão similar, justamente por circunscrever os danos àqueles próprios do descumprimento de lei ou contrato: 0094148-34.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO - Des(a). RENATA MACHADO COTTA - Julgamento: 03/02/2021 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO ADMINISTRATIVO E DIREITO DO CONSUMIDOR. CONVÊNIO CELEBRADO ENTRE O BANCO DO BRASIL E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PARA O RECEBIMENTO E REMUNERAÇÃO DE DEPÓSITOS JUDICIAIS REALIZADOS EM CONTA À ORDEM DO PODER JUDICIÁRIO NAS AÇÕES EM TRÂMITE EM TODOS OS JUÍZOS PERTENCENTES À CORTE DE JUSTIÇA FLUMINENSE. DISCUSSÃO ACERCA DA LEGITIMIDADE DA COBRANÇA DE TARIFAS (DOC E TED) PARA TRANSFERÊNCIA INTERBANCÁRIA DO NUMERÁRIO AUFERIDO PELOS CONSUMIDORES-JURISDICIONADOS. INTERPRETAÇÃO DO ART. 1º, §1º E §2º, I DA RESOLUÇÃO BACEN N. 3.919/2010 QUE DEVE SER EFETIVADA DA FORMA MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR, DADA A SUA VULNERABILIDADE FRENTE AOS CONTRATANTES. TRANSFERÊNCIA INTERBANCÁRIA QUE CONSISTE EM UM DESDOBRAMENTO LÓGICO DO DEPÓSITO JUDICIAL EFETUADO. ATUAÇÃO DO BANCO APELADO COMO AUXILIAR DA JUSTIÇA NA CONDIÇÃO DE DEPOSITÁRIO DOS VALORES PROVENIENTES DE DISPUTA JUDICIAL. IMPOSSIBILIDADE DE RETENÇÃO DA QUANTIA DEPOSITADA A QUALQUER TÍTULO. OPERAÇÃO BANCÁRIA TIDA POR OBRIGATÓRIA PARA AQUELES QUE NÃO DETÊM CONTA CORRENTE NA INSTITUIÇÃO APELADA, POIS A ALTERNATIVA DISPONIBILIZADA, SAQUE DO VALOR EM ESPÉCIE, NÃO É VIÁVEL OU SEQUER RECOMENDADA, DIANTE DO CENÁRIO DE CRESCENTE VIOLÊNCIA URBANA E DESCRÉDITO DA POPULAÇÃO NA SEGURANÇA PÚBLICA INSTITUCIONALIZADA. INEXISTÊNCIA DE CLÁUSULA CONTRATUAL PREVENDO A COBRANÇA DAS TARIFAS QUESTIONADAS NO INSTRUMENTO DO CONVÊNIO FIRMADO. NORMA REGULAMENTADORA DA MATÉRIA QUE CONDICIONA A LEGALIDADE DE COBRANÇA DE QUAISQUER TARIFAS PELOS SERVIÇOS PRESTADOS A CLIENTES À PRÉVIA DISPOSIÇÃO CONTRATUAL. PATENTE ILEGALIDADE DA COBRANÇA PARA CONCRETIZAÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS INTERBANCÁRIAS. (...) DANOS MORAIS COLETIVOS NÃO CONFIGURADOS. INOCORRÊNCIA DE GRAVE SITUAÇÃO QUE SEJA CAPAZ, POR SI SÓ, DE ABALAR A PAZ SOCIAL. PUBLICAÇÃO DO DISPOSITIVO DO PRESENTE ACÓRDÃO EM DOIS JORNAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. MEDIDA QUE SE AFIGURA NECESSÁRIA PARA QUE SE DÊ EFETIVIDADE À PRESTAÇÃO JURISDICIONAL, DANDO CIÊNCIA AOS CONSUMIDORES QUANTO AO RESULTADO DO PROCESSO. PRECEDENTES DESTA CORTE DE JUSTIÇA. REFORMA DO JULGADO. Cinge-se a controvérsia recursal sobre a legitimidade da cobrança de tarifas (DOC/TED) para a transferência de valores oriundos de depósitos judiciais para contas bancárias pertencentes a outras instituições financeiras que não o próprio banco apelado (Banco do Brasil). Tem-se que, na origem, tratou-se de ação civil pública deflagrada, conjuntamente, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, no ano de 2019, na qual se objetivou a declaração de ilegalidade da cobrança de tarifas bancárias para a realização de transferência de valores dos beneficiários de depósitos advindos de ações em curso nesse Tribunal de Justiça para outra instituição financeira. (...) Outrossim, sobre o pedido de condenação do banco à indenização por danos morais coletivos, temos que matéria não é nova no âmbito do C. STJ. Inicialmente, em julgamento por maioria, houve resistência jurisprudencial ao reconhecimento da categoria de dano moral coletivo, ao fundamento de que o dano extrapatrimonial vincular-se-ia necessariamente à noção de dor, sofrimento psíquico, de caráter individual, razão pela qual haveria incompatibilidade desse tipo de condenação com a noção de transindividualidade (REsp 598.281/MG, Rel. Ministro Luis Fux, Rel. p/ Acórdão Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 02.05.2006, DJ 01.06.2006). Posteriormente, sobreveio julgamento da Segunda Turma, de relatoria da eminente Ministra Eliana Calmon, que, em caso de indevida submissão de idosos a procedimento de cadastramento para gozo de benefício de passe livre, reconheceu a configuração do dano moral coletivo, apontando a prescindibilidade da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 01.12.2009, DJe 26.02.2010). Atualmente, contudo, a maioria ampla dos precedentes admite a possibilidade de condenação por dano moral coletivo,

considerando-o categoria autônoma de dano, para cujo reconhecimento não se fazem necessárias indagações acerca de dor psíquica, sofrimento ou outros atributos próprios do dano individual. De fato, o próprio ordenamento jurídico prevê, expressamente, ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados a bens e direitos de diversas categorias, entre os quais se destacam os direitos dos consumidores à prestação adequada do serviço bancário. Não é por outra razão que o dano extrapatrimonial coletivo resta caracterizado quando da ocorrência de injusta lesão a valores jurídicos fundamentais próprios das coletividades, independentemente da constatação de concretos efeitos negativos advindos da conduta ilícita, vale dizer, 'a observação direta de lesão intolerável a direitos transindividuais titularizados por uma determinada coletividade, desvinculando-se, pois, a sua configuração da obrigatória presença e constatação de qualquer elemento referido a efeitos negativos, próprios da esfera da subjetividade, que venham a ser eventualmente apreendidos no plano coletivo (sentimento de desapareço; diminuição da estima; sensação de desvalor, de repulsa, de inferioridade, de menosprezo, etc.)'1. Contudo, pelas peculiaridades apresentadas pelo caso concretamente analisado, por certo não há que se falar em indenização por danos morais coletivos. Isso porque, não obstante tenha sido demonstrada a falha na prestação do serviço, não se evidencia o dano moral de ordem coletiva supostamente ocasionado pela simples cobrança de tarifa bancária que gira em torno de R\$ 19,00 (dezenove reais) por operação, normalmente decotado do valor a ser transferido. Assim, não resta demonstrada gravidade tal na atuação do banco réu apto a caracterizar uma afronta à harmonia social e ao bem estar de quem se veja obrigado a utilizar dos serviços por ele oferecidos, não se descurando da possibilidade de, individualmente, cada consumidor que se entenda lesado acionar o Poder Judiciário na busca efetiva da concretização de seus direitos, oportunidade em que poderá comprovar sua condição de vítima dos eventos aqui tratados e a extensão dos eventuais danos suportados. Por fim, quanto ao pedido de publicação da parte dispositiva desse acórdão em jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, sua fundamentação é certa pela necessidade de se promover a efetividade da prestação jurisdicional e garantir aos titulares do direito individual em discussão a devida ciência acerca do resultado do processo. Provento parcial do recurso. Daí não vingar a postulação. Sigo. III. DAS INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS PROMOÇÕES. SUFICIÊNCIA. Em um último capítulo, o MINISTÉRIO PÚBLICO dedica-se a obter o cumprimento do dever legal de informar, nomeadamente quanto aos descontos promovidos pela ré. Como se sabe: '(...) [I]nformação é um dos direitos básicos do consumidor, talvez o mais elementar de todos na classe dos instrumentais (em contraste com direitos substantivos, como proteção da saúde e segurança), daí a sua expressa prescrição pelo art. 5º, XIV, da Constituição de 1988: 'é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional'. Consoante o CDC, é direito básico do consumidor 'a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço' (art. 6º, III, do CDC). Nesse direito instrumental se encontra, sem exagero, um dos baluartes do microsistema e da própria sociedade pós-moderna, ambiente no qual também se insere a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (CDC, arts. 6º, IV, e 37). 3. A falta ou a deficiência material ou formal de informação não só afrontam o texto inequívoco e o espírito do CDC, como também agredem o próprio senso comum, sem falar que convertem o dever de informar em dever de informar-se, ressuscitando, ilegitimamente e contra legem, a arcaica e renegada máxima caveat emptor (= o consumidor que se cuida). 4. Por expressa disposição legal, só respeitam o princípio da transparência e da boa-fé objetiva, em sua plenitude, as informações que sejam 'corretas, claras, precisas, ostensivas' e que indiquem, nessas mesmas condições, as 'características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados' do produto ou serviço, objeto da relação jurídica de consumo (art. 31 do CDC, grifo acrescentado). Logo, em tese, o tipo de fonte e localização de restrições, condicionantes, advertências e exceções devem ter destaque, sob pena de violação do dever de ostensividade. (...) (REsp n. 1.447.301/CE, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 8/11/2016, DJe de 26/8/2020.) Ocorre que, no caso vertente, a ata notarial de fls. 211/241 comprova a ostensiva exposição das orientações de acesso e das regras de comercialização de bilhetes promocionais. Mais importante: as placas com estas inscrições se localizam ao lado dos totens de autoatendimento para aquisição de bilhetes. Confira-se no que interessa: Da mesma forma, às fls. 210, encontra-se a política de elegibilidade para a promoção Carioca Maravilha, tal como disposta no sítio eletrônico mantido pela ré. Note-se que a tela é anterior à efetiva compra dos passes, conforme se conclui para existência de uma opção 'comprar' no canto inferior direito. À míngua de comprovação de qualquer omissão, surge improcedente o pedido. IV. CONCLUSÃO E DISPOSITIVO. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE, em parte, os pedidos, tão somente para: (i) LIMITAR eventual retenção a 20% (vinte por cento), na hipótese de desistência de consumidor que tenha adquirido o ingresso na bilheteria e tenha comunicado sua opção com menos de 48 h (quarenta e oito horas) do embarque previsto. Na extensão, DEFIRO a tutela provisória em ordem a que, no prazo de 30 (trinta dias), a ré implemente esta política de reembolso, sob pena de perder o direito ao percentual arbitrado em seu favor, sem prejuízo de se sujeitar à penhora online da quantia necessária ao ressarcimento; e (ii) CONDENAR a ré, na forma do artigo 95 do C.D.C., ao pagamento dos valores indevidamente retidos e que ultrapassem o teto acima estipulado, em procedimentos individuais a serem manejados pelos consumidores, observado o prazo prescricional de dez anos. Juros desde a citação na presente demanda (artigo 405 do C.C.); correção monetária a partir do desembolso. Em consequência, EXTINGO o feito, com resolução do mérito, a teor do artigo 487, I do C.P.C. Custas e honorários incabíveis na espécie (artigo 18 da Lei de Ação Civil Pública), até por absoluta simetria entre o autor coletivo e o réu, na forma do que preconiza a jurisprudência do Col. STJ (cf., por todos: AgInt no AREsp n. 996.192/SP, relator Ministro Benedito Gonçalves, Primeira Turma, julgado em 22/8/2017, DJe de 30/8/2017.) Dispensado o reexame necessário invertido (art. 19 da Lei de Ação Popular) por estarem em causa direitos individuais homogêneos (cf., por todos: REsp 1374232/ES, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 26/09/2017, DJe 02/10/2017). Publique-se. Intimem-se; o Ministério Público pessoalmente.