



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

APELANTE 1: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

APELANTE 2: COMPANHIA CAMINHO AÉREO PÃO DE AÇÚCAR

APELADOS: OS MESMOS

RELATORA: DES. HELDA LIMA MEIRELES

PROCESSO ORIGINÁRIO: Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

JUÍZO DE DIREITO DA 6ª VARA EMPRESARIAL

COMARCA DA CAPITAL

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA LASTREADA NAS CONCLUSÕES ORIUNDAS DO INQUÉRITO CIVIL Nº 602/2019 QUE VISAVA APURAR IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO PELA RÉ, ADMINISTRADORA DO BONDINHO DO PÃO DE AÇÚCAR, ESPECIFICAMENTE EM RELAÇÃO AOS OBSTÁCULOS NO CANCELAMENTO DA COMPRA DE INGRESSOS PRESENCIALMENTE E NA INSUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES AO PÚBLICO-ALVO QUANTO À PROMOÇÃO “CARIOCA MARAVILHA”. SENTENÇA PELA PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. APELO DE AMBAS AS PARTES.

1. Quanto à alteração da base de cálculo referente à multa por eventual descumprimento da obrigação de fazer estipulada pelo julgado, assiste parcial razão ao primeiro apelo. Limitação do percentual de retenção a 20% para desistências realizadas a menos de 48 horas do agendamento previsto. Pena estipulada na perda do direito ao percentual arbitrado em favor da empresa ré, sem prejuízo de se sujeitar à penhora online da quantia necessária ao ressarcimento. Previsão que não se revela suficientemente inibitória. Arbitramento em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por dia de descumprimento.

2. Requereu ainda o MP a condenação da ré no aperfeiçoamento da forma de publicação da informação referente a todos os aspectos do serviço, e quanto à promoção “Carioca Maravilha”, especificamente, explicitar de forma clara a limitação de seu alcance e fixa-la junto à bilheteria. Instrução probatória que não confirma o alegado, merecendo ser mantida a improcedência.

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 1 DE 16



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

3. Dano moral coletivo. Resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, e 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. E, no presente caso, essa agressão não se mostra evidente. Apesar de reprovável a conduta da ré, o julgado entendeu pela possibilidade de retenção parcial em caso de manifestação da desistência em prazo inferior a 48 horas da previsão da utilização do bilhete.

4. Tal categoria de dano é adstrita a hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de banalização do instituto, tornando-se somente mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores. Em adendo, exige-se, dentre os requisitos, notória não-tolerabilidade da ilicitude, diante da repercussão social e da dimensão do fenômeno. Inexistência de prática reiterada adotada pela empresa demandada a justificar a condenação persecuida, mantendo-se a improcedência tal como fez o magistrado de primeira instância.

5. Em relação ao prazo prescricional das execuções individuais, alvo de irresignação de ambas as partes, entendeu-se que seria aplicável o prazo decenal. Todavia, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que, no âmbito do direito privado, o prazo é quinquenal. Nesse sentido é a orientação extraída no Tema Repetitivo STJ nº 515: *“No âmbito do Direito Privado, é de cinco anos o prazo prescricional para ajuizamento da execução individual em pedido de cumprimento de sentença proferida em Ação Civil Pública.”*

6. Quanto à condenação honorária, por outro lado, sem razão o *Parquet*. Em consonância com o entendimento também do STJ, amplamente seguido por esse TJRJ, se o Ministério Público não pode ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios, a não ser nos casos de comprovada má-fé, consoante a dicção do artigo 18, da Lei nº 7.347/85, também não pode recebê-los se sair vencedor, sob pena de violação aos princípios da isonomia e paridade de tratamento das partes, na forma dos artigos 7º e 8º do vigente Código de Processo Civil.

7. Finalmente, inexistente interesse recursal do segundo apelante no que se refere ao alegado erro material. Independente do ramo de atuação, a relação de consumo existente entre a segunda apelante e seus usuários é

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 2 DE 16



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

inquestionável, cabendo, dessa forma, a colação da jurisprudência invocada pelo magistrado de primeira instância.

8. Precedentes da Corte Especial e desse TJRJ.

RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0264428-38.2019.8.19.0001 em que são apelantes MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (1) e COMPANHIA CAMINHO AÉREO PÃO DE AÇÚCAR (2), sendo apelados OS MESMOS,

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade de votos, em dar parcial provimento aos recursos, nos termos do voto da Relatora.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Helda Lima Meireles
Desembargadora Relatora





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

RELATÓRIO

Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de COMPANHIA CAMINHO AÉREO PÃO DE AÇÚCAR versando sobre a política de cancelamento de ingressos praticada pela ré a qual retém integralmente o preço pago quando a desistência ocorre a menos de 48 (quarenta e oito) horas da viagem e realizada a aquisição presencialmente na bilheteria, diante da alegada falta de informações a respeito.

Esclarece, nesse propósito, que instaurou procedimento administrativo investigatório próprio (inquérito civil) para apurar reclamação recebida pelo serviço de ouvidoria geral da instituição, dando notícia de possível irregularidade na exploração comercial do serviço por teleférico dos caminhos aéreos aos altos da Urca e Pão de Açúcar, consistente na oposição de obstáculos ao cancelamento da compra de ingressos na bilheteria, com a devolução dos valores pagos e/ou o respectivo estorno na fatura do cartão de crédito, especialmente desistências relacionadas ao alcance da promoção “Carioca Maravilha”.

Afirma que o reclamante documentou as fases do procedimento interno a que foi submetido para que a solicitação de reembolso fosse atendida, sendo que, entre a remessa do requerimento de estorno até o efetivo depósito do valor devido em sua conta corrente, foram necessários quinze dias, permeados por e-mails insistentes em que o reclamante cobrava a solução da questão.

Relata ainda os andamentos processuais em tal inquérito, inclusive as justificativas elencadas pela ré e a sua negativa em firmar Termo de Ajustamento de Conduta, razão pela qual, sem a resolução da questão, promoveu o inquérito civil e, após a sua conclusão, ajuizou o presente feito.

Sustenta, dessa forma, que o réu se apropria de valores que não lhe são devidos, considerando que a obrigação de devolver o valor pago em caso de desistência anteriormente à prestação do serviço é corolário da extinção da obrigação de remunerá-la. E que, ainda que seja aplicado o instituto previsto no art. 49, do CDC, o prazo de reflexão não poderia vir a ser reduzido unilateralmente pelo prestador do serviço, que impõe o término da sua contagem quarenta e oito horas antes do embarque no teleférico, método comercial que visa a facilitar a retenção indevida de valores pagos pelo consumidor.

Assim, segundo o *Parquet*, o que está em jogo é o direito do consumidor de, caso desista do serviço após o respectivo pagamento,



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

independentemente de a aquisição ser presencial ou não, poder, em qualquer hipótese, reaver o valor pago, diante da extinção da obrigação de remunerar o fornecedor por serviço que não será prestado. Nestas condições, pontua ainda que a retenção do valor integral desembolsado pela prestação do serviço de transporte operado pelo réu, diante da desistência manifestada a tempo de a vaga ser preenchida por outro passageiro, implica, ainda, a possibilidade de obtenção, por parte do prestador do serviço réu, do pagamento duplicado para a prestação do mesmo serviço, o que caracteriza a vantagem exagerada que o legislador ordinário vedou *ex vi* do art. 51, IV c/c parágrafo primeiro, inciso I a III do CDC.

Dessa forma, requer o *Parquet* a concessão da tutela de urgência para que seja determinado ao réu que, no prazo de 48 horas contado da respectiva intimação, proceda *incontinente* ao reembolso 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, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente.

Ao final, com a confirmação da tutela de urgência: i) 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; ii) 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; iii) 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 serem apurados em liquidação de sentença; e iv) 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.

A fls. 135, a tutela de urgência restou indeferida, o que foi alvo de AI, esse desprovido, conforme autos cadastrados sob o nº 0073121-95.2019.8.19.0000.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

A fls. 155/166, em sua contestação, a ré argui, preliminarmente, carência da ação pela ausência de interesse coletivo, já que colacionado apenas um caso que originou a instauração dos inquéritos cíveis. No mais, pondera que as regras da Promoção “Carioca Maravilha” estão expostas de forma clara, precisa e objetiva em seu sítio eletrônico. E que, mesmo assim, diante da desistência do terceiro reclamante, comunicada em 01/04/2019, promoveu as diligências necessárias, sendo a devolução efetivada em 16/04/2019. Pondera, ademais, que a atividade que desempenha é de turismo, não de transporte, sendo inaplicáveis as ementas transcritas relativas a passagens aéreas. Quanto à política de desistência, reafirma que cumpre rigorosamente o estabelecido pelo art. 49, do CDC, não havendo obrigação legal de efetuar a devolução do valor pago pelos ingressos quando o consumidor os adquire presencialmente, na bilheteria do parque turístico, ou fora do prazo de 7 (sete) dias. Sendo assim, por mera liberalidade, permite o reagendamento da visita para os sete dias seguintes à data originalmente escolhida. Assevera, destarte, que, caso a pretensão tivesse respaldo jurídico, toda relação de prestação de serviços regida pelas normas do CDC submeter-se-ia à insegurança jurídica, pois bastaria ao consumidor desistir do contrato a qualquer tempo para reaver o valor pago, pouco importando todos os custos operacionais do prestador dos serviços, bem como sua legítima perspectiva de lucratividade, motivos pelos quais a lei estabeleceu o prazo de 7 (sete) dias. Nesse aspecto, aduz que o MPRJ pretende equivocadamente alargar o prazo legal de 7 (sete) dias para exercício do direito de arrependimento, ao afirmar que a devolução deve ser feita a qualquer tempo, sob o pueril argumento de que a não utilização do serviço, por escolha do consumidor, configura enriquecimento sem causa, desconsiderando a infraestrutura que, permanentemente, se encontra à disposição dos usuários. E, finalmente, esclarece ser viável o reembolso, desde que comprovada justa causa ou vício no negócio jurídico, sendo, por todo o exposto acima, necessária a antecedência mínima de 48 horas para o cancelamento. Pugna, portanto, pela integral improcedência dos pedidos.

A fls. 264, certificado que transcorreu o prazo do Edital sem manifestação de eventuais interessados.

A fls. 364/365, em decisão saneadora, entre outras determinações, a preliminar foi rejeitada e deferida a produção documental suplementar.

A fls. 374, a ré colaciona documentação referente a comprovantes de reembolso a consumidores que solicitaram o cancelamento da visitação.

A fls. 733/751, sobreveio a sentença de parcial procedência dos pedidos, nos seguintes termos:

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 6 DE 16



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

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. A devolução da diferença deve ocorrer imediatamente em caso de pagamento em dinheiro; e, se a compra for realizada por cartão de crédito ou outra via eletrônica, o estorno deve ser imediatamente solicitado à instituição financeira. 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 de cada desembolso.”

Opostos aclaratórios por ambas as partes, os mesmos restaram desacolhidos, conforme decisão de fls. 838/839.

A fls. 850/875, replicado a fls. 910/935, apela o autor, sustentando, em resumo que, apesar do deferimento expresso do seu pedido antecipatório consignado na sentença, não laborou com o mesmo acerto o magistrado ao determinar a penalidade voltada a compelir o réu a implementar a política de reembolso imediato, já que a multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente, revela-se necessária e suficiente para que o réu prefira cumprir a obrigação de fazer referente à tal implementação a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta. Assim, a manutenção do julgado, nesse sentido, gera providência de difícil execução que não se presta a compelir o réu, ora apelado, ao efetivo cumprimento do preceito condenatório. No mais, afirma ser indispensável o aperfeiçoamento da forma de publicação da informação referente a todos os aspectos do serviço, devendo a promoção “Carioca Maravilha”, especificamente, explicitar claramente a limitação de seu alcance e ser afixada também junto à bilheteria. Inobstante, que a malfadada política de cancelamento em que se recusa a restituir a remuneração pelo serviço que não



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

prestará e ainda e acumula com a revenda da vaga de quem já pagou, gera, por óbvio, o surgimento de danos morais coletivos a serem indenizados, tendo em vista que os fatos narrados na inicial têm potencial para causar intranquilidade social, bem como está presente a oneração injustificada do consumidor. Nesse aspecto, aduz que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em debate. Destarte, pontua que a sentença guerreada deixou de condenar o apelado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Centro de Estudos Jurídicos do MPRJ, o que, igualmente, merece reforma. Esclarece, por oportuno, que o princípio da simetria é inaplicável na questão de honorários em ações civis públicas, pois a *mens legis* do art. 18, da Lei 7.347/85, contempla situação que se aplica apenas ao autor dessas demandas, não ao réu. Finalmente, defende que incidem, quanto ao prazo prescricional para execuções individuais, os exatos termos do Tema STJ nº 515.

Pugna, em suma, pela reforma em parte da sentença combatida, julgando-se integralmente procedentes os pedidos autorais, com a fixação da penalidade voltada a compelir o apelado a implementar a política de reembolso imediato, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia, independente do direito individual do consumidor à devolução integral do valor pago em caso de recusa ao ressarcimento pela desistência no prazo de quarenta e oito horas, bem como condenando o apelado 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. Requer, ainda, seja o apelado condenado ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, bem como de honorários advocatícios em favor do Centro de Estudos Jurídicos do MPRJ, na forma pretendida na exordial. E, finalmente, pela aplicação do prazo prescricional quinquenal com relação à condenação do apelado ao pagamento aos consumidores, individualmente encarados, dos valores indevidamente retidos, em sede de liquidação de sentença.

Da mesma forma, apela a Companhia pretendendo que seja reconhecido o prazo prescricional quinquenal, na forma do entendimento consolidado do STJ, através do Tema nº 545. E que se trata de empresa dedicada à exploração do turismo (parque turístico), não de transporte, motivo pelo qual descabe a colação de ementas em casos que envolvam transporte aéreo.

A fls. 993/1.010, foram apresentadas as contrarrazões pelo autor. A fls. 1.012/1.026, pela ré.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

A fls.582/608, oficia a Procuradoria de Justiça pelo parcial provimento de ambos os recursos.

É o relatório.

VOTO

Recebo os recursos, eis que presentes os requisitos de admissibilidade.

Depreende-se que a ação civil pública em destaque foi lastreada nas conclusões oriundas do Inquérito Civil nº 602/2019 que visava apurar irregularidades na prestação do serviço oferecido pela ré, administradora do Bondinho do Pão de Açúcar, especificamente em relação aos obstáculos no cancelamento da compra de ingressos presencialmente e na insuficiência nas informações ao público-alvo quanto à promoção "Carioca Maravilha".

Com efeito, é direito do consumidor, assegurado pelo art. 6º, III e IV, da lei de regência, receber informação adequada e clara sobre a qualidade do serviço, vedando-se a utilização de métodos comerciais coercitivos e práticas abusivas.

E, conforme bem delineado pelo julgado recorrido, a instrução probatória confirmou em parte as conclusões do inquérito civil no sentido de que a ré limita/dificulta os reembolsos de ingressos adquiridos presencialmente em um dos postos de venda física, especialmente os relacionados a promoções para nascidos e moradores na Cidade e/ou Estado do Rio de Janeiro.

Em adendo, a retenção integral da quantia sob o argumento de que o bilhete foi adquirido presencialmente e que a intenção de devolução foi comunicada no prazo inferior a 48 horas não se mostra condizente com os princípios que norteiam a relação de consumo.

Sobre a matéria, bem apreciou o magistrado de primeira instância ao salientar que a questão não se resolve exclusivamente através da incidência do art. 49, do CDC, aplicável aos casos em que a contratação fora do estabelecimento comercial.

Diante da evidente hipossuficiência dos consumidores frente à ré, incide, de fato, a incidência do art. 51, IV, do CDC, que assim estatui:



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

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;

Conforme bem dissecado pela ilustre Ministra Nancy Andrichi, por ocasião do julgamento do Resp. nº 1.794.991/PE, fazendo remissão a sua própria obra literária, *“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.”* (ANDRIGHI, Fátima Nancy. O código de defesa do consumidor 20 anos depois: uma perspectiva da Justiça. In: Revista do advogado, v. 31, n. 114, p. 74-80, dez. 2011).

Em perfeito alinhamento com essa busca, ou seja, pela harmonização entre consumidores e fornecedores, na observância ao princípio da boa-fé objetiva, do equilíbrio nas relações negociais, na interpretação mais favorável ao consumidor, entre outros, foi adotada uma compreensão que possibilita um percentual razoável e adequado de retenção em caso de comunicação de desistência em prazo inferior a 48 horas.

Nesse aspecto, diga-se, sequer permanece qualquer controvérsia a respeito de tal capítulo do título judicial.

Do que se extrai do recurso autoral, busca-se, inicialmente, alteração na base de cálculo da multa em caso de descumprimento da obrigação de fazer estipulada, qual seja, a de que 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.”*

A seu turno, a penalidade se insere no poder diretivo do juiz, destinando-se a fazer cumprir a ordem judicial, conforme preconiza o CPC/2015:



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe: (...)

IV - determinar todas as medidas indutivas, coercitivas, mandamentais ou sub-rogatórias necessárias para assegurar o cumprimento de ordem judicial, inclusive nas ações que tenham por objeto prestação pecuniária;

Com efeito, trata-se de instrumento de coerção ao cumprimento das decisões judiciais que imponham obrigação de fazer ou não fazer.

A multa, dessa forma, possui natureza inibitória quanto ao descumprimento da obrigação, e não acessória, não se vinculando ao valor da causa, podendo, inclusive, ultrapassar o montante do pedido inicial, sem que se torne exorbitante, necessitando produzir, contudo, o seu efeito inibitório.

A fixação, como requerida, apenas atende a sua finalidade de compelir o recorrente ao cumprimento da obrigação, de forma a ser obtida a satisfação efetiva imposta pela decisão judicial, não sendo os valores exorbitantes.

No caso, a previsão de perder o direito de reembolso, além da penhora *on line* do valor respectivo, não revela previsão suficientemente inibitória, de modo que assiste razão, ainda que parcial, à D. Procuradoria de Justiça.

Em observância, da mesma forma, aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, arbitra-se a multa diária em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), em caso de descumprimento.

Requeru ainda o MP a condenação da ré no aperfeiçoamento da forma de publicação da informação referente a todos os aspectos do serviço, e quanto à promoção “Carioca Maravilha”, especificamente, explicitar de forma clara a limitação de seu alcance e fixa-la junto à bilheteria.

A propósito, bem dissecou a matéria o magistrado ao assim pontuar:

“(…) 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:

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 11 DE 16



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

(...)

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.

(...)”

Observa-se, do reclame que originou o Inquérito Civil, que sequer há questionamento específico a respeito da ausência de informações físicas afixadas nos balcões de atendimento. Genericamente apontou-se (ID 000021, fls. 24) “*equivoco de informação por ocasião da compra*”.

Em igual sentido, o relato constante no mesmo indexador, fls. 27, que limita a reclamação quanto à política de reembolso em caso de cancelamento, além da comunicação de fls. 32.

Em reforço, quanto a esse capítulo do julgado, a D. Procuradoria de Justiça opinou pela manutenção.

O primeiro recurso postula ainda pelo reconhecimento do dano moral coletivo.

Esse é compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, e 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.

E, no presente caso, essa agressão não se mostra evidente. Apesar de reprovável a conduta da ré, o julgado entendeu pela possibilidade de retenção parcial em caso de manifestação da desistência em prazo inferior a 48 horas da previsão da utilização do bilhete.

Outrossim, “*não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial que o ato antijurídico praticado*



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais" (REsp 1473846/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/2/2017, DJe 24/2/2017).

Assim, tal categoria de dano é adstrita a hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de banalização do instituto, tornando-se somente mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores.

Em adendo, exige-se, dentre os requisitos, notória não-tolerabilidade da ilicitude, diante da repercussão social e da dimensão do fenômeno.

No caso, o Inquérito Civil Público foi instaurado para apurar **UMA** reclamação recebida pelo serviço de ouvidoria geral da instituição a respeito da política de cancelamento de ingressos e estorno dos valores nos casos de ingressos adquiridos fisicamente em período anterior a 48 horas da data prevista para utilização. *(grifei)*

Pelo que se colhe no indexador 000021, fls. 27, a Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva não havia identificado, em 26/06/2019, procedimentos com o mesmo objeto.

Da mesma forma, durante a instrução do IC, a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, pelo Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, também atestou a inexistência de reclamação e/ou procedimento administrativo em face da ré acerca do objeto investigado (ID 000073, fls. 99). Similar resposta foi obtida junto à Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ.

O PROCON/RJ, por sua vez, informou o histórico de uma reclamação, mas que não se trata da mesma ocorrência, conforme se apura de fls. 103 e ss (ID 000073).

Conclui-se, portanto, não se tratar de prática reiterada adotada pela empresa demandada a justificar a condenação perseguida.

A propósito, o esclarecedor precedente da Corte Especial:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 13 DE 16



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

COLETIVOS. NÃO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ.

1. "A condenação à indenização por dano moral coletivo em ação civil pública deve ser imposta somente aos atos ilícitos de razoável relevância e que acarretem verdadeiros sofrimentos a toda coletividade, pois do contrário estar-se-ia impondo mais um custo às sociedades empresárias" (AgInt no AREsp 964.666/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 11/11/2016) 2. Infirmar as conclusões a que chegou o Tribunal a quo que, sem descurar do fato de que a configuração do dano moral coletivo pressupõe a demonstração da prática de ato ilícito de razoável relevância que afete verdadeiramente toda a coletividade, entendeu não estarem cristalizados os requisitos ensejadores da responsabilidade civil, encontra óbice no enunciado da Súmula 7 do STJ.

3. A imposição de obrigação de não fazer consistente na abstenção de trafegar em qualquer rodovia federal com excesso de peso sob pena de multa, demanda a cristalização dos pressupostos da responsabilidade civil, o que não restou caracterizado na hipótese vertente.

Incidência do enunciado da Súmula 7 do STJ.

4. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 1136945/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 7/12/2017, DJe 13/12/2017)

Com análoga compreensão, nessa Câmara, indica-se, a título de exemplo, a apelação cível nº 0094148-34.2019.8.19.0001, Relatora a Des. Renata Machado Cotta, que analisou a ilegalidade da cobrança de tarifas bancárias, em razão dos depósitos judiciais realizados junto ao Banco do Brasil, quando, igualmente, os danos morais coletivos não foram reconhecidos.

Em relação ao prazo prescricional das execuções individuais, alvo de irresignação de ambas as partes, entendeu-se que seria aplicável o prazo decenal. Todavia, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que, no âmbito do direito privado, o prazo é quinquenal.

Nesse sentido é a orientação extraída no Tema Repetitivo STJ nº 515: *"No âmbito do Direito Privado, é de cinco anos o prazo prescricional para ajuizamento da execução individual em pedido de cumprimento de sentença proferida em Ação Civil Pública."*



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

Quanto à condenação honorária, sem razão o *Parquet*. Em consonância com o entendimento do STJ, amplamente seguido por esse TJRJ, se o Ministério Público não pode ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios, a não ser nos casos de comprovada má-fé, consoante a dicção do artigo 18, da Lei nº 7.347/85, também não pode recebê-los se sair vencedor, sob pena de violação aos princípios da isonomia e paridade de tratamento das partes, na forma dos artigos 7º e 8º do vigente Código de Processo Civil. Veja-se:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.826.149 - SC (2019/0203286-5)
EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. ENUNCIADO ADMINISTRATIVO Nº 3/STJ. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. NÃO CABIMENTO. AGRAVO NÃO PROVIDO.

DECISÃO

(...)

É o relatório. Decido.

Inicialmente é necessário consignar que o presente recurso atrai a incidência do Enunciado Administrativo nº 3/STJ: "aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC".

Irretocável o juízo negativo prévio de admissibilidade.

Entende o STJ que, em razão da simetria, descabe a condenação em honorários advocatícios da parte requerida em ação civil pública, quando inexistente má-fé, de igual sorte como ocorre com a parte autora, por força da aplicação do art. 18 da Lei n. 7.347/1985 (EAREsp 962.250/SP, Rel. Ministro OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, julgado em 15/08/2018, DJe 21/08/2018; AgInt nos EREsp 1544693/CE, Rel. Ministra LAURITA VAZ, CORTE ESPECIAL, julgado em 13/08/2019, DJe 22/08/2019).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília (DF), 19 de setembro de 2019.

MINISTRO MAURO CAMPBELL MARQUES

Relator

(REsp n. 1.826.149, Ministro Mauro Campbell Marques, DJe de 23/09/2019.)

Supressão nossa

Nessa Corte, entre diversos outros, indicam-se os julgados nº 2228531-30.2011.8.19.0021, 6º Câmara Cível, Relatora a Des. Cláudia Pires dos



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0264428-38.2019.8.19.0001

Santos Ferreira; nº 0083859-18-2014.8.19.0001, 14ª Câmara Cível, Relator o Des. José Carlos Paes e nº 0019192-12.2019.8.19.0045, 2ª Câmara de Direito Público, Relatora a Des. Patrícia Ribeiro Serra Vieira.

Finalmente, inexistente interesse recursal do segundo apelante no que se refere ao alegado erro material, conforme bem lançadas razões ministeriais abaixo colacionadas:

“(…)

Finalmente, não há de se cogitar de erro do r. magistrado sentenciante quanto à qualificação da ré, havendo apenas menção no capítulo do relatório que a ré, por ocasião da contestação, impugnou sua qualificação como empresa de transporte, por exercer a atividade turística, consignando, inclusive, que tal condição de empresa de turismo, já fora reconhecida pelo E. STF.

De qualquer modo, ainda que existisse eventual equívoco quanto à indicação do ramo de atividade da ré, tal fato em nada influenciou na solução da lide.

(…)”

Fato é que, independente do ramo de atuação, a relação de consumo existente entre a segunda apelante e seus usuários é inquestionável, cabendo, dessa forma, a colação da jurisprudência invocada pelo magistrado de primeira instância.

Pelo exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AOS RECURSOS. Ao primeiro para fixar a multa diária, em caso de descumprimento da obrigação de fazer estipulada pelo julgado, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), e para adotar o prazo prescricional quinquenal para ajuizamento da execução individual em pedido de cumprimento de sentença proferida em Ação Civil Pública. Ao segundo, no mesmo sentido, quanto ao termo para as execuções individuais. Mantidos, no mais, os demais termos do julgado por seus próprios fundamentos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

HELDA LIMA MEIRELES
Desembargadora Relatora

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 16 DE 16