



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

**APELAÇÃO. TRANSPORTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DISPONIBILIZAÇÃO PELA COMPANHIA AÉREA DE DOCUMENTO RELATANDO INFORMAÇÕES SOBRE VOO AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO. DANOS MORAIS.**

1. Impõe-se manter a sentença, compelindo a empresa aérea a fornecer informações sobre voos aos usuários do serviço (data, número, atraso e o motivo).

Direito à informação assegurado na Constituição Federal, impondo em contrapartida o dever de informar.

Recusa das companhias aéreas em fornecer os dados correspondentes, que são públicos, não se justificando sejam sonogados, mormente a quem diretamente interessado.

Medida cuja execução não se revela complexa, pois as informações pretendidas são de conhecimento das companhias aéreas, algumas inclusive divulgadas nos painéis dos aeroportos.

2. Danos morais coletivos. Caracterizados na espécie. Conduta da companhia aérea ao sonegar as informações que transcende a questão individual, passando a atingir não apenas os contratantes efetivos do serviço de transporte, mas a sociedade em geral, pretensos usuários.

Ademais, a recusa da apelante em firmar compromisso de ajustamento de conduta proposto pela Promotoria Especializada de Defesa do Consumidor denota falta de interesse em solucionar o impasse e desrespeito às normas jurídicas, em especial o direito do consumidor de ser informado correta e adequadamente sobre os produtos ou serviços prestados.

2.1. Verba reduzida, conforme parâmetros definidos em precedentes ações coletivas, considerando não apenas o caráter preventivo/punitivo da reparação, mas a extensão, a gravidade e a repercussão do dano, bem como o grau de culpa do ofensor.

**Apelo provido em parte.**

APELAÇÃO CÍVEL  
Nº 70032622383  
TAM LINHAS AEREAS S/A  
MINISTERIO PUBLICO

DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL  
COMARCA DE PORTO ALEGRE  
APELANTE  
APELADO



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, **em dar parcial provimento ao apelo.**

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DES.<sup>a</sup> ANA LÚCIA CARVALHO PINTO VIEIRA REBOUT E DES. MÁRIO CRESPO BRUM.**

Porto Alegre, 24 de março de 2011.

**DES. ORLANDO HEEMANN JÚNIOR,**  
Relator.

## RELATÓRIO

### **DES. ORLANDO HEEMANN JÚNIOR (RELATOR)**

Trata-se de apelação interposta por TAM LINHAS AÉREAS S/A da sentença que julgou procedente a ação coletiva ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO para tornar definitiva a liminar, determinando à ré a disponibilização das informações sobre os voos nos termos requeridos na inicial, e para condenar a demandada ao pagamento de indenização à sociedade pelos danos morais coletivos causados, no valor de R\$500.000,00, mediante depósito no Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, conforme art. 13 da Lei 7.345/85. Custas pela requerida.

Insurge-se a apelante, defendendo a legalidade do procedimento adotado e ressaltando a inexistência de violação ao direito de informação dos consumidores. Destaca que oferece serviço de atendimento ao consumidor (Fale com o Presidente) e mantém *site* desenvolvido exclusivamente com a finalidade de manter os passageiros informados



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

acerca da situação dos aeroportos e da aviação, cumprindo seu dever e demonstrando seriedade na execução do serviço ([www.taminforma.com.br](http://www.taminforma.com.br)).

Refere as dificuldades na implantação de novo sistema, afora os custos operacionais decorrentes.

Sustenta que não restaram caracterizados danos morais coletivos, injustificando qualquer condenação. Ressalta que a decisão pressupõe o ressarcimento de um dano presumido, não contemplado no nosso direito, que exige dano concreto e não prevê danos morais punitivos.

Reitera que o sistema adotado está de acordo com os princípios do CODECON.

Impugna, de qualquer sorte, o valor da condenação, porque excessivo. Salaria que eventual indenização não pode servir de amparo ao enriquecimento sem causa. Pugna pelo provimento do recurso.

Contrarrazões pela confirmação da sentença.

Parecer do Ministério Público nesta Corte pelo improvimento do apelo.

O Revisor teve prévia ciência do relatório pelo sistema informatizado.

## **VOTOS**

### **DES. ORLANDO HEEMANN JÚNIOR (RELATOR)**

A matéria em debate já foi objeto de exame nesta Câmara quando do julgamento das apelações 70032582421 e 70032877466, de relatoria da Des. Judith dos Santos Mottecy e do Des. Cláudio Baldino Maciel, interpostas em ações coletivas ajuizadas contra outras companhias aéreas.



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

A discussão refere-se essencialmente ao direito à informação, previsto no artigo 5º, XIV, da CF/88<sup>1</sup>, e conseqüentemente, ao dever de informar.

Busca o Ministério Público, através de ações civis, instauradas após representação encaminhada por ANDEP – Associação Nacional em Defesa dos Passageiros do Transporte Aéreo e FEDC – Fórum Estadual de Defesa do Consumidor -, compelir as companhias aéreas a prestarem aos seus usuários informações claras e precisas acerca do contrato firmado e do serviço prestado.

Tal pretensão vem lastreada em fundamentos fáticos e jurídicos.

É notório que as empresas aéreas não fornecem aos passageiros informações específicas acerca dos vôos e essa recusa é que sustenta o movimento das entidades representativas dos usuários do serviço e dos consumidores. Frise-se que antecede esta ação o inquérito civil, em que apurada a regularidade da reclamação, legitimando a demanda.

E a deficiência na prestação do serviço, devidamente apurada, não resta suprida pelo fato de a TAM disponibilizar em seu *site* canal de comunicação entre empresa e usuário, pois esse sistema permite apenas o envio de mensagem ao setor da companhia, a qual, a seu critério, pode responder, imediatamente ou não, ou nem responder.

Da mesma forma, as informações veiculadas no site [www.taminforma.com.br](http://www.taminforma.com.br), apesar de alcançarem, na verdade, público restrito, pois exige acesso constante à página na internet,.

Ora, não se desconhece a atual precariedade do sistema aéreo nacional, ou as condições impostas aos passageiros, quando ocorre atraso

---

<sup>1</sup> Art. 5º (...)

XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

ou cancelamento de vôos. A implementação da medida postulada, nesse contexto, vai ao encontro dos anseios dos usuários, o que em tese minimiza os danos, pois regulariza a atividade, dando transparência ao serviço prestado.

Por outro lado, verifica-se que a execução da medida não se revela complexa, ao contrário do que sustenta a empresa ré.

Veja-se que na réplica o Ministério Público colaciona modelo de formulário, adotado na Espanha, documento simples, com indicação do passageiro solicitante, data e número do vôo, a confirmação do atraso e o motivo (fl. 112).

Ora, essas informações são de conhecimento da empresa aérea, que as divulga em parte nos painéis dos aeroportos, de sorte que não se antevê prejuízo ou mesmo dificuldade na implementação da medida.

Aliás, a viabilidade de exigir-se das companhias aéreas o fornecimento desses dados foi reconhecida inicialmente na ação intentada perante a Justiça Federal pela Ordem dos Advogados do Brasil/RS. Consignou a magistrada Dra. Carla Evelise Justino Hendges, naquela demanda (processo n. 2007.04.00.043625-8):

*“Não vislumbro, também, impraticabilidade do quanto pretendido, desde que as companhias concessionárias devam manter estrutura adequada à prestação do serviço, os dados estão imediatamente disponíveis e o documento poderá ser elaborado mediante simples modelo padronizado (...).”*

Quanto aos danos morais, não obstante a irrisignação da recorrente, devida a reparação.

A conduta da companhia aérea ao sonegar as informações transcende, com efeito, a questão individual, passando a atingir não apenas os contratantes efetivos do serviço de transporte, mas a sociedade em geral, pretensos usuários, diante do descaso com que tratados pelas companhias



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

aéreas, que alteram, sem qualquer sanção, os termos do contrato entabulado, sujeitando os consumidores a situações de apreensão e angústia, incrédulos na correção do serviço a ser prestado.

Acrescente-se que a apelante se recusou a firmar compromisso de ajustamento de conduta proposto pela Promotoria Especializada de Defesa do Consumidor (fl. 49), o que denota falta de interesse em solucionar o impasse e desrespeito às normas jurídicas, em especial o direito do consumidor de ser informado correta e adequadamente sobre os produtos ou serviços prestados.

Sobre o ponto, irretocável a sentença de lavra do Dr. João Ricardo dos Santos Costa, cujo trecho transcrevo a seguir:

*“Alguns aspectos envolvem as motivações que sustentam a existência do dano moral coletivo que se distinguem do cabedal doutrinário que consolidou o dano moral afeto ao indivíduo de forma autônoma.*

*“É evidente que somente cabe indenização após a constatação de ilícito causador de dano. Neste tópico, reputo algumas questões que vislumbro como importantes nesta quadra dos acontecimentos, que estão intimamente ligadas com os fenômenos hodiernos, impondo a sua observância no momento da aplicação do direito.*

*“A percepção das questões voltadas ao coletivo exige um olhar macro das estruturas sociais, visando a possibilidade de um diagnóstico sobre os impactos das condutas ditas como violadoras de direitos. O processo coletivo tem a propriedade de agir nesta esfera de compreensão, exatamente porque trata de questões que afeta a todos.*

*“Muitas vezes, como é o caso aqui, a existência de uma ação coletiva decorre de muitas ações individuais anteriormente ajuizadas, as chamadas ações de massa. São demandas que causam severo abalo ao funcionamento do Poder Judiciário e decorrem de uma forma antijurídica com que empresas atuam na exploração de sua atividade econômica.*

*“O congestionamento judicial, como consequência primeira, gera a incredibilidade de uma instituição pública que existe exatamente para garantir os direitos conquistados. A morosidade processual vem sendo discutida historicamente como uma questão orçamentária, de modo a limitar as soluções no aporte de*



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

*cada vez mais recursos, impondo à sociedade o financiamento da ascendente demanda por justiça. Ocorre que a fonte de custeio é limitada e não há verbas para atender a crescente demanda que produz as relações comerciais massificadas. É uma dinâmica que provoca morosidade processual e a conseqüente falta de efetividade do Estado na reparação dos direitos violados. Com clarividência percebe-se esta realidade.*

*“Neste contexto, o processo coletivo aparece como uma solução factível aos obstáculos que impedem o avanço da administração da justiça, como elemento hermenêutico de solução de conflitos. Sustento, assim, que as decisões sobre violações coletivas devem considerar o impacto global na sociedade, que inclui o funcionamento das instituições públicas, isso porque, este impacto é uma realidade inquestionável e reconhecida por toda a sociedade. Vejo como necessária a consideração desta realidade no momento de julgar, como meio reagente ao estado de coisas que impõe a inoperância do Poder Judiciário.*

*“A requerida, na rotina de outras tantas concessionárias de serviços públicos, utiliza de forma patológica o Poder Judiciário.*

*“A negativa em fornecer as informações pedidas neste processo é passível de acarretar o ajuizamento de centenas de ações exhibitórias, como ocorreu em procedimento idêntico da concessionária Brasil Telecom, gerando de forma desnecessária um custo extraordinário de verbas públicas, contribuindo com outras tantas violações de direitos, com a judicialização das relações de consumo. Isso demonstra que não é o Judiciário que interfere na livre concorrência, mas a própria empresa que estimula a interferência, com condutas comerciais voltadas para dentro, sem considerar os interesses de seus clientes.*

*“A percepção disso pode ser bem alcançada com hipotéticas situações que o caso concreto induz, como a do palestrante que perde o voo e não profere conferência para platéia de duas mil pessoas, do médico que não chega a tempo para fazer cirurgia em paciente que foi submetido a um preparo doloroso, ao advogado que perdeu o prazo para ajuizamento de demanda urgente, enfim outras tantas situações mais gravosas que a realidade da vida cotidiana mostra. Mesmo que a grande maioria dos lesados amarga perdas pequenas, a situação revela que os danos sociais superam os individuais. A conduta comercial da requerida, priorizando seus interesses, cancelando vôos que não estejam lotados, ou recusando-se a amenizar os atrasos com compensações aos passageiros, possibilita lucros exorbitantes, obtidos indevidamente no momento em que não assume os ônus*



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

*do descumprimento de seus contratos. Individualmente os danos, em muitos casos, são pequenos, porém significam o acúmulo de riqueza decorrente de uma verdadeira exploração do cidadão. É uma prática repetida por outras concessionárias que exploram distintas áreas comerciais. Somadas as condutas, o abalo econômico assume um relevo de dimensões brutais a uma sociedade em desenvolvimento por patrocinar a não efetividade dos princípios que regem a ordem econômica, estabelecidos no art. 170 da Constituição Federal, cuja redação indica com clareza o telos da norma: a dignidade de todos, como podemos observar:*

*Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, **tem por fim assegurar a todos existência digna**, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

*“Tais situações elevadas ao universo dos dois milhões e meio de passageiros por mês – dado informado pela ré no processo - gera um impacto negativo no corpo social que agrega à motivação ligada a descredibilidade do Judiciário decorrente do congestionamento judicial.*

*“A negativa de informar as intercorrências dos vãos recrudescer o dano no ponto em que cria no cidadão lesado a noção de que no seu país a ausência de Estado o torna um ser vulnerável a todo o tipo de exploração. É nesse sentido que vejo os fundamentos para considerar o abalo moral coletivo, pelo viés dos reflexos das condutas que geram danos aos direitos individuais homogêneos.*

*“É sabido dos matizes polêmicos que envolvem o dano moral coletivo, mas, como já especificado, o instituto está contemplado na legislação brasileira.*

*“O dano moral coletivo vem sendo acolhido como um alargamento do instituto da responsabilidade civil em relação ao gênero dos danos imateriais. Foi bem definido por Carlos Alberto Bittar Filho como:*

*“...a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de*





OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

*maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer dizer, em última instância, que feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial' (autor foi citado por Fredie Didier Jr. e Hermes Zanetti Jr. , in Curso de Direito processual Civil – Processo Coletivo 3ª Ed., vol. 04, pg. 310)*

*“Na linha conceitual do autor citado, o caso em tela indica a adequação de uma espécie de sanção civil à requerida pela prática antijurídica apontada na inicial, causadora de lesões aos interesses transindividuais.”*

No que tange ao valor, entretanto, merece acolhida o recurso.

É que de fato revela-se excessivo o montante arbitrado (R\$500.000,00), justificando a redução.

Não se olvide o caráter preventivo/punitivo da reparação, visando desestimular novas violações aos valores coletivos.

Todavia, há que se arbitrar o valor com equidade e bom senso, levando-se em consideração a extensão, a gravidade e a repercussão do dano, bem como o grau de culpa do ofensor.

Portanto, sopesadas as circunstâncias concretas e levando em conta as demandas precedentes, citadas acima, reduzo a verba para R\$50.000,00, mantendo-se critério de paridade com as outras ações coletivas propostas.

Diante do exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO APELO, para reduzir a condenação para R\$50.000,00, com juros e correção conforme a sentença; mantida a sucumbência.



OHJ  
Nº 70032622383  
2009/CÍVEL

**DES.ª ANA LÚCIA CARVALHO PINTO VIEIRA REBOUT (REVISORA)** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. MÁRIO CRESPO BRUM** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. ORLANDO HEEMANN JÚNIOR** - Presidente - Apelação Cível nº 70032622383, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: JOAO RICARDO DOS SANTOS COSTA