

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2015.0000287172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0162226-26.2012.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VRG LINHAS AEREAS S/A, é apelado MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso, rejeitadas preliminares, V.U. Sustentou oralmente pelo apelante o advogado Márcio Costa Pereira, OAB RJ 84367.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COELHO MENDES (Presidente) e ACHILE ALESINA.

São Paulo, 28 de abril de 2015.

Vicentini Barroso
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 0162226-26.2012 – São Paulo.

Apelante: VRG Linhas Aéreas S/A.

Apelado: Ministério Público do Estado de São Paulo.

Juiz: Rogério Murillo Pereira Cimino.

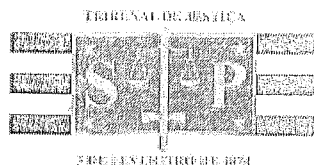
Voto 14.257

INTERESSE DE AGIR E LEGITIMIDADE DE PARTE – Ministério Público – Ação civil pública – Atrasos de vôos – Desnecessidade de reclamações por consumidores – Situação prevista em lei – Argumento rejeitado.

INTEGRAÇÃO DA LIDE – Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) – Descabimento – Relações jurídicas distintas – Rejeição.

AÇÃO CIVIL PÚBLICA – Prestação de serviços – Transporte aéreo – Atrasos e cancelamentos de vôos em determinada data – Ocorrência verificada sem impugnação – Implantação de novo “software” de controle de escalas – Atrasos superiores a três horas a gerar dano moral coletivo – Valor destinado ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos devido, com quantia reduzida – Demais disposições da sentença mantidas – Recurso parcialmente provido.

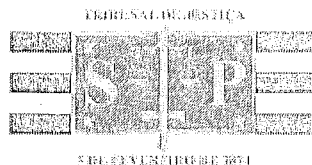
1. A sentença de fls. 337/343, de relatório adotado e com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

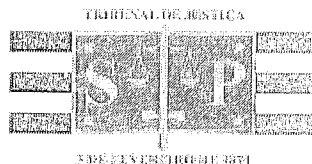
embargos de declaração rejeitados (fl. 358), julgou parcialmente procedente ação civil pública movida pelo apelado à apelante e relacionada a atrasos e cancelamentos de vôos – custas e despesas pela apelante, sem fixação de honorários.

Diz-se da falta de interesse de agir, porque não formulada qualquer reclamação pelos consumidores, em relação aos supostos danos ocasionados no dia 02 de agosto de 2010. Assim, clara a ausência de prejuízo para a coletividade. Na época, apenas 24 vôos atrasaram mais do que duas horas, não havendo falar em elevado número de lesados. Sustenta da ilegitimidade ativa do Ministério Público para tratar de direito patrimonial em demanda coletiva e da necessidade de inclusão da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) no polo passivo, órgão fiscalizador de eventuais atrasos e cancelamentos de vôos. Sustenta da ausência dos requisitos do dever de indenizar pelo dano moral coletivo – os poucos atrasos ocorreram por força da implantação de novo “software” de controle de escalas dos tripulantes, visando melhor qualidade dos serviços. Eventual falha do sistema e alguns atrasos não foram gerados pela empresa, para prejudicar seus passageiros de forma proposital. Afirma ter trabalhado de forma incessante para regularizar a situação, com medidas emergenciais de atendimento, tendo prestado assistência a todos até a realocação noutros vôos. Atrasos pontuais não caracterizam ato ilícito a ensejar dano moral coletivo, sendo o pedido exagerado, porque o serviço não foi interrompido e não há reclamação alguma junto ao PROCON quanto aos fatos ocorridos em 02 de agosto de 2010. Não existe norma a determinar que qualquer atraso em decolagens de avião pode ser considerado como serviço ineficiente, a ensejar o dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizar – e por conta do ocorrido num único dia. Danos materiais imaginários não podem ser indenizados e, no caso, para merecer indenização, devem ser efetivamente comprovados quando da liquidação – o que não ocorreu, porque o “Parquet” sequer demonstrou quais tipos de danos materiais os passageiros podem ter sofrido – como os atrasos foram ínfimos, nenhum deles dá origem a indenização por danos materiais. Se o entendimento foi no sentido de manter condenação por dano material individual, deve haver limitação aos passageiros que, no dia 02 de agosto de 2010, foram afetados por atraso superior a duas horas. Defende inexistência de dano moral coletivo, já que os atrasos não extrapolam o limite de tolerabilidade, e a planilha de fl. 51/53 não se aplica ao caso, já que envolvem reclamações entre 02/09/2005 e 01/09/2010 – jamais reclamações sobre o citado dia 02 de agosto. Se mantida a condenação, o quanto deve ser reduzido para, no máximo, trinta mil reais, patamar que reflete o pequeno número de passageiros afetados. Afirma, mais, inexistir danos morais individuais – não há lei a vedar possibilidade de eclosão de atrasos ou cancelamentos de vôos e todos receberam a devida assistência, no dia do ocorrido. A jurisprudência é no sentido de que atrasos de menos de quatro horas representa acontecimento dentro do tolerável. E há necessidade de delimitar quais passageiros atingidos pelos atrasos no dia 02 de agosto de 2010 seriam beneficiados pela sentença, já que, no dispositivo, não constou qualquer limitação dos danos morais a serem liquidados por tais passageiros – há prova de que passageiros de apenas 29 vôos foram atingidos por atraso superior a duas horas. Argumenta carecer de amparo legal a ordem de publicação da decisão judicial em jornal de grande circulação – a publicidade em causa é obtida por força do artigo 94 do Código do Consumidor e o processo é público, não sendo caso de o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

magistrado criar normas de ordem processual (fls. 353/398).

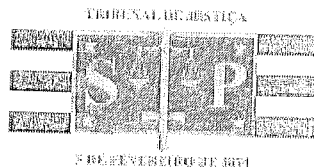
Veio resposta (fls. 411/442) e parecer do MP de 2ª instância (448/473).

É o relatório.

2. De início, de ficar anotado que a pretensão constante de fl. 442, letras a) e b), não é conhecida, porque não arguida em recurso autônomo.

Ademais, em face de expresse questionamento, há de se esclarecer (como constou de fls. 451/452) que a sentença entendeu que apenas os consumidores da empresa aérea apelante, que tiveram vôos atrasados no dia 02 de agosto de 2010, por mais de duas horas, é que poderão pleitear indenizações individuais, e apenas a título de dano moral. A sentença, portanto, não cuidou de qualquer dano material.

As preliminares de falta de interesse de agir e de legitimidade foram corretamente rejeitadas. Desnecessária existência de reclamações por parte de consumidores para que se entenda da presença do interesse de agir e da legitimidade do Ministério Público – isso decorre de lei e há vários dispositivos que regulam a questão, do que a apelante não desconhece (v. artigos 81, § único, I e III e 82, I, do Código do Consumidor e artigo 129, III, da Constituição Federal). Aliás, a possibilidade de reclamação por parte de consumidores junto ao PROCON, sobre os fatos ocorridos, é mera faculdade

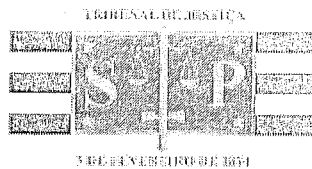


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atribuída a estes, sem que haja expressa vinculação a tal atitude para a propositura da ação civil pública.

A respeito, escreve Antonio Herman V. Benjamin que “Segundo estabelece o CDC, a rigor o Ministério Público tem legitimação para interpor ação coletiva com o fim de tutelar qualquer dos interesses e direitos contemplados no art. 81, parágrafo único. Para tanto, comunicam-se as normas do Código e da Lei da Ação Civil Pública no que diz respeito aos procedimentos observados para interposição da ação. A atuação do Ministério Público pode se dar tanto no controle repressivo, a posteriori, com o objetivo de cominar sanção a violação de direitos dos consumidores por parte dos fornecedores, ou ainda o controle preventivo que, mesmo tendo sido vetado o dispositivo específico que autorizava o Ministério Público efetuar controle administrativo das cláusulas abusivas, não se pode desconsiderar que o CDC elenca como direito básico do consumidor a prevenção de danos (art. 6º, VI), mantendo-se em vigor, de todo modo, o § 4º do art. 51, pelo qual o Ministério Público, mediante requerimento, é legitimado para provocar o controle judicial destas mesmas cláusulas. Neste sentido, a atuação preventiva, em matéria de cláusulas abusivas ou qualquer outra lesão a direitos dos consumidores, encontra fundamento no Código. Para esse efeito, o Ministério Público pode lançar mão dos diversos instrumentos que se encontram a disposição, tanto no Código quanto na Lei da Ação Civil Pública e na sua legislação institucional, dentre os quais, o inquérito civil.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 2ª edição, Ed. Revista dos Tribunais, pág. 987).

Além disso, a Lei 7.347/85, artigo 8º, § 1º, autoriza o



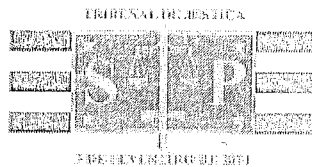
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

representante do Ministério Público, em situações da espécie, a agir até mesmo de ofício, bastando comprovação sobre existência de fato apto a lesar número indeterminado de pessoas – presente relevância social. Na realidade, o legislador pretendeu, com os citados artigos 81, parágrafo único e 82, I, do CDC, ampliar a legitimação do MP para agir no caso de tutela dos direitos dos consumidores, com reforço de suas atribuições.

Inadequado falar que a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) haveria de integrar a lide no polo passivo. Cuida-se, na realidade, de agência fiscalizadora das atividades desempenhadas pela apelante – com o que, as relações jurídicas são distintas – há prestação de serviços entre a empresa apelante e seus consumidores e há atuação fiscalizatória da ANAC perante a companhia. A ANAC, assim, não tem participação naquele primeiro contrato e deve ser considerada estranha à relação jurídica de direito material estabelecida.

De resto, recurso parcialmente fundado. A prova apontou que, no dia 02 de agosto de 2010, verificou-se ocorrência de inúmeros atrasos e alguns cancelamentos de vôos da empresa apelante – o que provocou prejuízos aos consumidores. Cuidou-se de situação incontroversa e a justificativa da apelante foi no sentido de que os fatos se deram por força da implementação de novo “software” de controle de escala, que denominou de “Crew Link”, certo que, no momento de sua efetiva implantação, ocorreram desencontros na citada escala (fl. 289).

Correto o entendimento da sentença. Diante da complexidade do serviço aéreo em geral, com elevado número de pessoas e detalhes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

envolvidos, natural haja algum atraso nos vãos – a situação é algo tolerável, desde que, evidentemente, não ultrapasse tempo excessivo, a gerar incômodos, imprevistos, irritações e outros problemas do gênero.

Evidente que a apelante há de apresentar estrutura compatível com o serviço que desenvolve – mantendo segurança, rapidez e qualidade esperadas – e a implantação do citado “software”, certamente, foi planejada para melhoria das condições do serviço – não se atina com deliberada intenção de prejudicar um sem número de pessoas e atrapalhar suas próprias atividades. Todavia, o funcionamento não se deu como planejado.

Com fundamento em tal raciocínio (cotejo entre a implantação de melhor controle de escalas e mau funcionamento do programa em dia específico), de se ponderar sobre situação de transtornos e de frustração de anseios por parte dos passageiros. Mas não é possível deixar de considerar que a empresa procurou aprimorar seus serviços com a implantação do citado programa de controle de escalas – isso certamente ocorreu, mas, no dia indicado, em que a implementação teve seu efetivo início, o funcionamento não se deu a contento.

Sopesadas as situações (implantação de melhorias no controle dos serviços e transtornos ocorridos aos consumidores), razoável se entender que apenas atrasos superiores a três horas é que podem gerar o dano moral coletivo perseguido – com violação do direito difuso – transindividual de natureza indivisível, com pessoas indeterminadas que sejam titulares, ligadas por circunstância de fato (artigo 81, § único, I, do CDC). Na fixação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tempo aludido, considerou-se, além da implementação da melhoria no serviço (sem, à evidência, deliberada intenção de prejudicar – sob pena de se dar um tiro no pé), o fato de os aeroportos, atualmente, contarem com uma gama doutros serviços que fazem com que a permanência e espera das pessoas se torne algo suportável (há possibilidade de acesso à internet por rede sem fios, sem custos adicionais, além de lanchonetes, restaurantes, toaletes e outros serviços de notório conhecimento – artigos 334, I, e 335, do CPC) e que os fatos ocorreram num único dia.

Adotados e mantidos os critérios constantes do primeiro e segundo parágrafos de fls. 341, mas tendo em conta o que acima ficou anotado, é hipótese de reduzir a indenização a ser recolhida para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos para R\$100.000,00 (cem mil reais), valor que se apresenta mais consentâneo com o que apurado (anote-se que a pretensão deduzida a fl. 39, letra b), é claramente abusiva e não possui comprometimento algum com a realidade das coisas).

As demais determinações da sentença (letras b) e c) da parte dispositiva de fl. 342) são mantidas, porque previstas em lei (v., a propósito, artigo 83 do CDC), observados os parâmetros aqui disciplinados, no que couber.

3. Pelo exposto, rejeitadas preliminares, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso