



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Apelação Cível nº 0162226-26.2012.8.26.0100 – Tribunal
de Justiça de São Paulo

Origem: Ação Civil Pública da 28ª Vara Cível Central da
Capital

Apelante: VRG Linhas Aéreas S.A. (nome fantasia Gol
Transportes aéreos S/A)

Apelado: Ministério Público de São Paulo

Parecer da Procuradoria de Justiça de Interesses
Difusos e Coletivos

Egrégio Tribunal de Justiça

Colenda 15ª Câmara de Direito Privado

Eminentes Desembargadores

Por meio da r. sentença de fls. 337/343, a presente ação civil pública foi julgada parcialmente procedente, para os fins de condenar a apelante: (i) ao recolhimento de R\$ 300.000,00, ao Fundo de Direitos Difusos, a título de danos morais difusos; (ii) ao pagamento de danos morais individuais, em favor de seus consumidores, que sofreram atrasos por mais de 2 horas, no dia 02.08.2010; (iii) e à publicação da r. sentença, após o seu trânsito em julgado, em jornal de grande circulação, por 3 vezes.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Interpostos embargos de declaração pela apelante, foram os mesmos rejeitados, pela r. decisão de fls.358.

Inconformada, apela a empresa ré, tempestivamente (fls.345, 347, 351 e 353), alegando: (i) ausência de interesse de agir do Ministério Público, uma vez que inexistiriam reclamações de consumidores, sendo diminuto o número de vítimas supostamente lesadas; (ii) ilegitimidade do Ministério Público, pois a ação versaria sobre interesses individuais disponíveis, não homogêneos, e sem relevância social; (iii) necessidade de ingresso da ANAC no polo passivo da ação, anulando-se a r. sentença proferida e determinando-se a remessa dos autos à Justiça Federal; (iv) e, no mérito, em suma, que teria agido de boa fé, assistindo as vítimas, sendo toleráveis os supostamente poucos atrasos ocorridos. Pleiteia, assim a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a diminuição do valor do dano moral coletivo e uma melhor delimitação daqueles que poderiam vir a pleitear indenização, em fase de liquidações e execuções individuais.

O recurso foi recebido em seu duplo efeito, pelo r. despacho de fls. 399.

Contrarrazões apresentadas às fls. 411/442, sustentando-se que a Apelante, no dia 02.08.2010, teria ocasionado um verdadeiro caos aéreo, lesando cerca de 40.000 consumidores, com atrasos e cancelamentos generalizados em inúmeros aeroportos do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

País, o que teria restado comprovado pelos documentos de fls.133/148 e 47, sendo sua responsabilidade de natureza objetiva, nos termos do art.14 do CDC, bem como seu o ônus probatório, requerendo o MP seja a apelante também condenada à indenização de danos individuais de natureza patrimonial, elevando-se, ainda, o valor da indenização por danos morais difusos, para R\$ 10.800.000,00, conforme requerido na inicial.

É a síntese do necessário.

Passo a opinar, no sentido de que se negue provimento ao recurso, mantendo-se a r.sentença de Primeira Instância, pelas razões a seguir expostas.

I. Objeto da ação, da r.sentença e do recurso

Primeiramente, há que se delimitar o objeto desta ação, da r.sentença, e o âmbito da possível revisão, por este E.Tribunal de Justiça.

O MP ingressou com a presente ação, alegando que cancelamentos e atrasos de voos, por mais de 30 minutos, ocorridos no dia 02.08.2010, por falha técnica reconhecida pela própria apelante, teriam provocado transtornos, danos materiais e morais, a mais de 40.000 passageiros, sendo que estes atrasos e cancelamentos teriam se disseminado por vários aeroportos do País, causando verdadeiro caos aéreo, que teria prejudicado não só os consumidores da apelante,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

como os consumidores de outras companhias aéreas, com base no que pleiteou a condenação da apelante ao pagamento de danos morais difusos, no valor de R\$ 10.800.000,00, bem como ao pagamento de danos individuais morais e patrimoniais e, ainda, viesse a ser a r.sentença publicada em jornal de grande circulação.

A r.sentença proferida nesta ação, no entanto, acolheu **parcialmente** os pedidos formulados.

Primeiramente, porque somente os atrasos de voos ocorridos no dia 02.08.2010, por mais de 2 horas, foram considerados passíveis de indenização, excluídos, assim, da indenização, os atrasos que tenham sido superiores a 30 minutos, conforme requerido pelo MP, mas inferiores ou iguais a 2 horas.

A r. sentença deixou, ainda, de incluir os "cancelamentos" de voos ocorridos naquele mesmo dia, como geradores do direito à indenização pelas vítimas, os quais haviam sido objeto do pedido inicial, juntamente com os "atrasos".

A r. sentença negou, ainda, a pleiteada indenização por danos materiais individuais, tendo entendido que, na espécie, teriam se verificado, apenas, danos morais, sejam de natureza individual, sejam de natureza coletiva.

Não foram incluídas, como beneficiárias da r. sentença, vítimas do ocorrido, mas consumidoras de outras companhias aéreas, conforme referido na inicial.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

O valor do dano moral difuso pleiteado na inicial, qual seja, R\$ 10.800.000,00, também não foi acolhido; fixando a r.sentença o valor de R\$ 300.000,00 a este título.

A parte dispositiva da r. sentença deve ser analisada em conjunto com o seu relatório e os seus fundamentos, para que se tenha um correto entendimento do que foi decidido.

Neste caso, a r. sentença, analisada em seu conjunto, como deve ser, não deixa nenhuma dúvida de que somente os consumidores da apelante, que tenham tido voos atrasados por mais de 2 horas, no dia 02.08.2010, poderão pleitear indenizações individuais, e tão somente em razão de danos morais.

Nada existe, portanto, a ser esclarecido, quanto aos limites exatos da condenação, que foram claramente especificados pela r. sentença.

Quanto aos pedidos formulados em contrarrazões, para que a apelante também viesse a ser condenada a danos patrimoniais individuais e a um valor superior, a título de danos morais difusos, não tendo sido interposto recurso de apelação pelo MP, não poderão vir a ser apreciados por este E. Tribunal.

Também os cancelamentos de voos, e os atrasos inferiores ou iguais a 2 horas, à falta de recurso do MP, não poderão ser incluídos na condenação, circunscrevendo-se o objeto de apreciação deste E.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Tribunal, aos atrasos superiores a 2 horas, conforme estabelecido na r.sentença, como passíveis, ou não, de indenização, à vista do recurso da empresa ré.

Estabelecido o objeto da ação, da r. sentença, e do âmbito de apreciação possível deste E. Tribunal, passamos, agora, à análise das preliminares de apelação.

II. Preliminares da apelação

Legitimidade e Interesse do Ministério Público

Evidentes o interesse de agir e a legitimidade do Ministério Público, para o ajuizamento desta ação.

Não havia, como não há, necessidade da existência de reclamações formuladas por consumidores, para que o Ministério Público tenha interesse e possa agir, na defesa da sociedade lesada.

A legitimidade do MP, para esta ação, que visa à defesa de interesses difusos e individuais homogêneos de consumidores, decorre da lei (art.81, § único, I e III, c/c o art.82, I, do CDC e art.1º, II, da Lei nº 7.347/85) e da CF (art.129, III), podendo e devendo o MP agir até mesmo de ofício (art.8º, § 1º, da Lei nº 7.347/85), independentemente de provocação ou reclamação de quem quer que seja, decorrendo o seu interesse, por sua



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

vez, do fato em si ocorrido, comprovável por qualquer meio admissível em Direito, capaz de lesar um número indeterminado de pessoas, havendo relevância social.

Ora, neste caso, o caos aéreo provocado pela apelante, no dia 02.08.2010, em aeroportos espalhados por todo o País, com enorme quantidade de voos atrasados, restou incontroverso nos autos.

Primeiro, porque a ANAC, solicitada pelo Ministério Público, apresentou toda a relação de voos da Apelante, relativos ao dia 02.08.2010, desta relação constando a realização de, aproximadamente, **854 voos regulares**, número a que se chegou multiplicando-se por 14 (já que são 14 folhas de relação), a quantidade de voos não cancelados da primeira página (fls.133/146).

Estas informações, prestadas pela ANAC nos autos, não foram impugnadas pela apelante.

Deste total de voos da apelante do dia 02.08.2010, segundo consta, 52,6% sofreram atrasos (fls.47), informação esta também não contestada pela apelante.

Muito embora nem todos estes atrasos tenham ultrapassado 2 horas (objeto da condenação), segundo a apelante vem confessando nos autos, desde a sua contestação, reiterando-o em apelação, no dia 02.08.2010, **pelo menos 29 voos seus, só dos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, tiveram atrasos superiores a 2 horas.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Portanto, se é certo que esta ação e respectiva sentença, abrangeram não só os aeroportos de Guarulhos e Congonhas, como inúmeros outros espalhados por todo o País (fls.133/146), é de se concluir que o número de voos atrasados da apelante, no dia 02.08.2010, por mais de 2 horas, foi muito superior a estes 29 voos.

Considerando-se uma média de 100 passageiros por voo atrasado, temos, só em Guarulhos e Congonhas, 2.900 passageiros prejudicados com os atrasos por mais de 2 horas, o que já seria suficiente para demonstrar o grande número de pessoas lesadas e, pois, o manifesto interesse social desta ação.

No entanto, considerando que em quase todos os aeroportos do País, ocorreram atrasos provocados pela apelante no dia 02.08.2010 (fls.133/147), pode-se ter a convicção de que o número de passageiros prejudicados foi muitíssimo maior do que estes 2.900.

Aliás, não se pode admitir esta tentativa da apelante, de restringir o ocorrido e o objeto desta ação, aos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, posto que os atrasos por ela provocados ocorreram em inúmeros aeroportos espalhados por todo o País, conforme comprova o documento de fls. 133/147, não impugnado pela apelante, tendo a inicial abrangido todos eles, assim como a r.sentença condenatória.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Ou seja, a inicial pleiteou a reparação do dano moral difuso e dos danos individuais, sofridos por todos os consumidores da apelante, em quaisquer aeroportos do País, no dia 02.10.2010.

A r.sentença, por sua vez, condenou a apelante à reparação de danos morais difusos, bem como à reparação de danos morais individuais, decorrentes de atrasos de seus voos, por mais de 2 horas, no dia 02.08.2010, sem restringir os seus efeitos aos consumidores lesados nos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, tendo abrangido, portanto, todos os consumidores da apelante deste dia, qualquer que tenha sido o aeroporto de embarque no País.

Não pode a apelante restringir o que está exposto na inicial, e muito menos o que foi objeto de sua condenação, na tentativa de, de uma forma absolutamente indevida, gerar uma falsa ideia a respeito da dimensão dos danos ocorridos e do número de pessoas prejudicadas por seus atrasos.

Os dados que constam dos autos (fls.47 e 133/147), não foram contestados pela apelante, a quem competia produzir prova contrária, inclusive juntando documentos com sua contestação, nos termos do art.396 do CPC, sob pena de preclusão, o que não fez.

Além disto, a apelante **confessou** que, pelo 29 voos seus, somente em Guarulhos e em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Congonhas, atrasaram mais do que 2 horas, no dia 02.08.2010.

Sua falta de impugnação específica; sua falta de produção de provas contrárias ao demonstrado nos autos pelo MP; bem como sua confissão, tornaram os fatos incontroversos, no sentido de que milhares, uma **imensidão de pessoas**, um grande número mesmo de pessoas indeterminadas, no dia 02.08.2010, sofreu atrasos de voos da apelante, por mais de 2 horas.

Portanto, completamente descabida a alegação da apelante, de que teria sido ínfimo o número de vítimas de seus atrasos, ocorridos em 02.08.2010.

Descabida e desprovida de qualquer comprovação, cujo ônus, sem dúvida alguma, lhe pertencia, nos termos do art.333, II, do CPC, por se tratar, tal alegação, de fato impeditivo do direito do autor.

Diante da imensidão de vítimas espalhadas por todo o País, que podem vir a ser beneficiadas com esta ação, não restam dúvidas sobre a relevância social desta última, evitando-se inúmeras ações individuais, bem como propiciando-se a todos o acesso à Justiça, pois é comum que, neste tipo de dano, a grande maioria de lesados deixe de tomar por si só providências, tendo-se em vista o custo, o tempo e o trabalho pessoais que isto acarretaria.

A relevância desta ação decorre, ainda, da natureza dos direitos que se visa proteger, quais sejam,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

dos direitos do consumidor à prevenção e reparação de danos, individuais e difusos (art.6º, VI, do CDC); ao acesso, para tanto, ao Poder Judiciário (art.6º, VII, do CDC); à facilitação da defesa de seus direitos (art.6º, VIII, do CDC); à compatibilização da necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico com a sua proteção, mantendo-se o equilíbrio das relações ente consumidores e fornecedores (art.4º, III, do CDC).

São direitos irrenunciáveis enquanto direitos em si, nos termos do art.51, I, do CDC e, pois, de natureza indisponível, como o são todos os direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, que estabelece normas de ordem pública e interesse social (art.1º do CDC), e com fundamento constitucional (art. 5º, XXXII e 170, V, da CF).

Visa-se, com esta ação, conferir-se ao consumidor uma posição equilibrada, de dignidade, no mercado de consumo, compensando-se o mal sofrido, punindo-se a empresa pelo ocorrido, e prevenindo-se novas ocorrências como a noticiada nestes autos.

É preciso que a apelante entenda que deve adotar todas as cautelas possíveis para evitar que o seu sistema entre em colapso novamente, preparando-se melhor quanto ao número de tripulantes necessários, bem como fazendo testes prévios, antes de colocar em prática a modificação de algum software.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Nada mais eficaz, como a condenação imposta pela r.sentença "a quo", para que se consiga atingir estes resultados, todos, de inequívoco interesse público e social, lembrando-se aqui, ainda, que atrasos disseminados de voos, em quase todos ou em todos os aeroportos do País, prejudica não só os consumidores, como todo o sistema aéreo de uma forma geral que, como sabe, trabalha de forma interligada, nacional e internacionalmente.

Cabe lembrar aqui, outrossim, que a jurisprudência de nossos Tribunais Superiores de há muito firmou o seu entendimento, no sentido de que possui o Ministério Público legitimidade para o ajuizamento de ações civis públicas em defesa de consumidores, qualquer que seja a espécie de contrato, havendo relevância social (STJ: AgRg no AREsp 78.949/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/10/2013, DJe 09/10/2013; REsp 806.304/RS, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/12/2008, DJe 17/12/2008; AgRg no REsp 856.378/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/03/2009, DJe 16/04/2009; REsp 684.712/DF, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 07.11.2006, DJ 23.11.2006 p. 218; REsp 586.307/MT, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 14.09.2004, DJ 30.09.2004 p. 223; AgRg no REsp 633.470/CE, Rel. Ministra NANCY



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 29.11.2005, DJ 19.12.2005 p. 398; STF: RE 467623 AgR, Relator(a): Min. GILMAR MENDES, Segunda Turma, julgado em 16/04/2013, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-083 DIVULG 03-05-2013 PUBLIC 06-05-2013; AI 606235 AgR, Relator(a): Min. JOAQUIM BARBOSA, Segunda Turma, julgado em 05/06/2012, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-122 DIVULG 21-06-2012 PUBLIC 22-06-2012; AI-AgR 438703 / MG – MINAS GERAIS-AG.REG.NO AGRAVO DE INSTRUMENTO - Relator(a): Min. ELLEN GRACIE - Julgamento: 28/03/2006-Órgão Julgador: Segunda Turma - Publicação DJ 05-05-2006 PP-00027, RE-AgR-424048/SC-SANTA CATARINA - AG.REG.NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO - Relator(a): Min. SEPÚLVEDA PERTENCE - Julgamento: 25/10/2005 - Órgão Julgador: Primeira Turma, Publicação - DJ 25-11-2005 PP-00011).

Acresça-se, por fim, que os interesses que se visa proteger por meio desta ação são tipicamente difusos, quanto ao pedido relativo à indenização do dano moral coletivo, já que se visa a proteção e a prevenção de novos danos a pessoas indeterminadas, bem como tipicamente individuais homogêneos, no tocante ao pedido de reparação de danos individuais, a virem a ser pleiteados pelas vítimas, em fase de liquidações e execuções individuais, decorrendo todos de uma origem



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

comum, qual seja, dos atrasos, por mais de 2 horas, ocorridos nos voos da apelante, no dia 02.08.2010, em diversos aeroportos do País.

A homogeneidade decorre de sua origem comum, tornando-se possível que sejam tratados em um único processo de conhecimento, já que comum a todos os pedidos e a causa de pedir, relegando-se para a fase de liquidações e execuções individuais, a situação específica de dano de cada vítima.

Interesses, pois, tipicamente difusos, nos termos definidos pelo art.81, § único, I, do CDC, e tipicamente individuais homogêneos, nos exatos termos definidos pelo art.81, § único, III, do CDC, respectivamente.

Indevida integração da lide pela ANAC

Relativamente, por fim, à preliminar de que a ANAC teria que integrar o polo passivo desta ação, a mesma não tem nenhum cabimento.

Os pedidos formulados nesta ação, de reparação de danos individuais e coletivos, só podem ser dirigidos ao fornecedor do serviço, já que somente este tem a obrigação de ressarcir-los.

Não foi formulado, nesta ação, pedido de anulação de alguma norma da ANAC, nem foi impugnada



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

uma ação ou omissão de tal agência, únicos casos em que se tornaria necessária a sua citação.

Ou seja, a relação de direito material posta nos autos não envolve a ANAC, mas apenas e tão somente a apelante e os consumidores, não havendo nenhum fundamento, portanto, para que tal agência fosse chamada a integrar a lide.

O só fato de regulamentar e fiscalizar o setor aéreo não justifica, por si só, a sua pretensa legitimidade passiva.

No sentido de que a agência reguladora não tem legitimidade para figurar no polo passivo de ações, quando não seja parte da relação jurídica de direito material posta em Juízo, não tendo interesse jurídico na demanda, firmou-se a jurisprudência do E.STJ (AgRg no REsp 1307041/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/12/2012, DJe 08/02/2013; AgRg no AREsp 135.494/RS, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, julgado em 24/04/2012, DJe 27/04/2012; AgRg no AREsp 115.441/RS, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 12/04/2012, DJe 19/04/2012; REsp 959.393/PR, Rel. Ministro CASTRO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2011, DJe 17/02/2012).

III. Mérito

Com efeito, a responsabilidade da apelante, em indenizar os danos ocasionados por sua atividade, é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O defeito ocorrido, na prestação dos serviços da apelante, no dia 02.08.2010, dando causa a muitos atrasos de seus voos, é incontroverso nos autos, conforme demonstrado acima.

Também é certo afirmar que a apelante reconheceu a ocorrência do defeito, não tendo alegado,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

muito menos provado, que o defeito inexistiu, ou que a culpa teria sido exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Sendo sua responsabilidade de natureza objetiva, de nada adianta à apelante argumentar no sentido de que teria agido de boa fé, dando assistência às vítimas e cumprindo a Resolução 141/2010 da ANAC.

Se o defeito na prestação de seus serviços foi ocasionado por sua atividade, é o que basta para surgir o seu dever de indenizar, nos termos da lei.

Sua responsabilidade objetiva, por eventuais danos sofridos por seus consumidores, em virtude de defeitos de sua atividade, é **um risco de seu negócio**, que não pode, como bem consignado pela r. sentença, ser transferido ao consumidor.

Assim como auferir lucros por sua atividade, deve, em contrapartida, arcar com os seus riscos.

Mesmo porque, esta ação não teve por fundamento eventual falta de assistência às vítimas, muito embora houvessem informações sobre a deficiência desta assistência nos autos (fls.47).

Também não se fundou a ação em eventual descumprimento da Resolução 141/2010 da ANAC, que trata das providências de ordem administrativa, que a operadora do serviço deve adotar, em casos de atrasos e cancelamentos de voos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Assim, realmente, não tem sentido a argumentação da apelante, de que teria cumprido esta Resolução, dando assistência as vítimas.

Esta Resolução estabelece medidas que devem ser cumpridas pela apelante, sob pena de punição pela ANAC, na seara administrativa.

Nada tem a haver com a responsabilidade civil da apelante, decorrente do Código de Defesa do Consumidor, que lhe impõe a responsabilidade objetiva de indenizar danos sofridos por seus consumidores, por defeitos na prestação de seus serviços.

São responsabilidades distintas e independentes entre si, que não se compensam.

Pela mesma razão, não tem cabimento a alegação da apelante, de que inexistiria o seu dever de indenizar, porque a ANAC não teria estabelecido quando surge tal obrigação.

A apelante, evidentemente, não está sujeita, apenas, ao cumprimento da regulamentação da ANAC, estando, antes de tudo, sujeita aos termos da lei.

Portanto, pouco importa que a ANAC não tenha estabelecido quando surge o seu dever de indenizar, até porque tal atribuição não seria mesmo sua, mas sim da legislação ordinária, que bem cumpriu o seu papel, no art. 14 do CDC, acima transcrito.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

A própria Resolução 141/2010 da ANAC estabelece, em seu artigo 20, que ***“Os deveres e garantias previstos nesta Resolução não afastam a obrigação do transportador de reparar eventuais prejuízos suportados pelo passageiro”***, deixando claro, assim, que as responsabilidades civil e administrativa são independentes entre si, não se excluem, e que não compete à ANAC dizer quando surge o dever de indenizar, matéria afeta à legislação ordinária.

Por outro lado, não se pode aceitar a argumentação da apelante, de que os atrasos teriam sido ínfimos e razoáveis, não gerando danos indenizáveis.

Conforme se demonstrou acima, no tópico das preliminares, a apelante procura, indevidamente, restringir o objeto desta ação e de sua condenação, aos atrasos ocorridos no dia 02.08.2010, nos aeroportos de Congonhas e Cumbica, o que não tem nenhum cabimento, posto que esta ação abrangeu todos os atrasos ocorridos, em inúmeros aeroportos do País, o mesmo se podendo dizer de sua condenação.

Só em Guarulhos e em Congonhas, no dia 02.08.2010, confessa a apelante que 29 voos seus teriam sofrido atrasos superiores a 2 horas, o que equivale, aproximadamente a, no mínimo, 2.900 passageiros prejudicados, considerando-se uma média de 100 passageiros por voo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Só este número de, aproximadamente, 2.900 passageiros prejudicados, já seria suficiente a demonstrar que o número de voos atrasados não foi ínfimo ou pontual, tendo atingido um grande contingente de pessoas.

No entanto, este número, de 29 voos em atraso, está muito aquém do verdadeiramente ocorrido, já que em muitos outros aeroportos de todo o País, tais atrasos também se verificaram, conforme comprovam os documentos, não contestados, de fls. 133/147.

Portanto, o defeito do serviço prestado pela apelante gerou um grande impacto na sociedade consumidora (dano moral difuso), assim como evidentes e inequívocos danos morais individuais a serem ressarcidos.

Decidiu muito bem e de forma ponderada o MM Juiz "a quo", ao considerar como passíveis de indenização, os atrasos superiores a 2 horas.

Efetivamente, não há como se negar que atrasos em voos, superiores a 2 horas, geram em todo o ser humano, irritação, preocupação, desconforto, nervosismo, indignação, revolta, sentimento de impotência e humilhação, ainda mais quando cumpriu corretamente a sua parte na relação contratual, pagando o valor da tarifa, e chegando no horário marcado.

Lembre-se, ainda, que os atrasos geram um maior contingente de pessoas nos aeroportos e nos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

balcões, nem todos com infraestrutura para comportar tantas pessoas, a acentuar o stress dos consumidores.

Isto sem contar o enorme desconforto e preocupação gerados naqueles que esperam pelos consumidores passageiros nos aeroportos de chegada e, ainda, os inúmeros compromissos assumidos por estes que não puderem vir a ser atendidos.

Tudo isto não pode ser desprezado, considerando-se como "razoáveis" os atrasos ocorridos.

Atrasos superiores a 2 horas estão muito longe de serem considerados razoáveis, sendo certo que tal argumentação da apelante só vem a acentuar o grau de superioridade que pretende impor aos seus consumidores, em franco e manifesto desrespeito ao dever legal de equilíbrio, que deveria manter em sua relação contratual com o consumidor, nos termos impostos pela lei (art.4º, III, 51; IV, § 1º, I, II e III, do CDC).

Ora, não consta que eventuais atrasos do consumidor para embarcar, por mais de 2 horas do horário marcado, sejam considerados "razoáveis" pela apelante, permanecendo ela a esperar, calmamente, o embarque dos atrasados.

Portanto, não pode a apelante considerar que seus atrasos, superiores a 2 horas, sejam "razoáveis".

A apelante, tendo ocorrido uma falha na prestação de seus serviços, a ocasionar atrasos disseminados por inúmeros aeroportos do País, por mais



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

de 2 horas, deve assumir o ônus de indenizar a sociedade consumidora, e cada consumidor, individualmente, que vier a se habilitar, isto por dever de lealdade, respeito e boa fé, que a lei lhe impõe, na consideração da pessoa humana do consumidor, por meio do estabelecimento de sua responsabilidade objetiva pelo ocorrido (art.14 do CDC).

Imprescindível, assim, que se mantenha a sua condenação, não só ao pagamento de indenizações individuais, em favor daqueles que vierem a se habilitar nos autos como, também, ao pagamento de dano moral difuso, posto que a só indenização individual de eventuais consumidores, pode não surtir os efeitos necessários e esperados desta ação, já que é incerta as suas habilitações nos autos, podendo gerar a impunidade da apelante pelo ocorrido, a não compensação do mal sofrido pela sociedade consumidora, e a perda de oportunidade de se tomar uma medida preventiva de outras ocorrências como a verificada nestes autos.

Realmente, a condenação da apelante, ao pagamento de danos morais difusos, é a melhor forma que se tem, para que a sociedade consumidora, que foi efetivamente lesada, mas que pode, eventualmente, preferir não ter o trabalho de vir a se habilitar individualmente, seja efetivamente compensada pelo mal ocorrido.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

É a única forma, também, de se garantir a punição efetiva da apelante, e a prevenção de novas ocorrências, que podem vir a afetar milhares de pessoas e o sistema aéreo como um todo.

Pelo que se lê dos autos, inclusive, o caos provocado pela apelante, no dia 02.08.2010, teria decorrido da falta de tripulação necessária a disposição dos voos agendados, uma vez que seus funcionários estariam trabalhando mais do que a legislação trabalhista permitiria, decorrendo, ainda, da instalação de um novo software que visaria regular as escalas da tripulação (fls.47).

Portanto, a apelante deveria e poderia ter tomado providências para evitar o caos ocorrido, que afetou todos os aeroportos do País, inclusive passageiros de outras companhias, vendendo, por exemplo, menos voos do que sua tripulação pudesse arcar, ou contratando mais pessoal capacitado para atender todos os seus voos, e ainda procedendo a prévios testes de seu novo software, ao invés de aplicá-lo no dia de volta de viagem das férias escolares, 02.08.2010.

Portanto, o caráter punitivo e preventivo desta ação não pode ser perdido, mantendo-se a condenação da apelante não só à reparação de danos morais individuais, como, também, ao pagamento de danos morais difusos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Quanto ao valor, a título de danos morais difusos, fixado pela r.sentença "a quo", considerado o inquestionável poderio e a capacidade econômica da apelante, uma das maiores empresas brasileiras de aviação, que inclusive comprou a Varig, sua redução poderia retirar da condenação, os efeitos preventivo e punitivo esperados, nada representando para a apelante.

Segundo constou da inicial, a Gol encerrou o quarto trimestre de 2011 com um lucro líquido de R\$ 54,3 milhões, tendo se pleiteado, na inicial, o pagamento de R\$ 10.800.000,00, a título de danos morais difusos, correspondente à média do lucro líquido bimestral da empresa (fls.36).

Portanto, o valor fixado pela r.sentença, equivalente a R\$ 300.000,00, já está bem abaixo do pleiteado pelo MP, não podendo ser reduzido, sob pena de não se atingir efetivamente a apelante.

Resta lembrar que as indenizações individuais não excluem a indenização por danos morais difusos, quando o defeito na prestação dos serviços tenha gerado efeitos nestas duas searas, conforme se verificou neste caso, nos termos do art. 6º, VI, do CDC, segundo o qual são direitos básicos do consumidor *"a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos"*.

Cabe lembrar, ainda, que o art.1º, caput, II, da Lei 7.347/85, também estabelece, como uma das



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

finalidades da ação civil pública, em prol dos consumidores, a obtenção de indenização por **danos morais**, havendo, ainda, expressa previsão constitucional, quanto ao direito de todos de obter indenização pelos **danos morais** sofridos (art.5º, V, da CF).

Quanto à pretensão da apelante, de ver esclarecido o objeto da condenação, conforme já se expôs acima, no tópico I, não há necessidade disto, tendo restado absolutamente claro, pela leitura da r.sentença em seu todo, que a apelante foi condenada a pagar indenização por danos morais difusos e por danos individuais morais, daqueles que sofreram atrasos de voos da apelante, em 02.08.2010, em quaisquer aeroportos do País, por mais de 2 horas.

Finalmente, também não pode ser acolhida a pretensão da apelante, de afastamento de sua condenação à publicação da r.sentença em jornais de grande circulação.

Em primeiro lugar, porque há fundamento legal para isto, expresso no artigo 83 do CDC.

Realmente, o art.83 do CDC, estabelece que *“Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”*, sendo certo que, como são os pedidos que qualificam uma ação, este dispositivo legal significa que quaisquer pedidos são permitidos em ação civil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

pública, desde que capazes de propiciar a efetiva e adequada tutela dos interesses que se vise proteger.

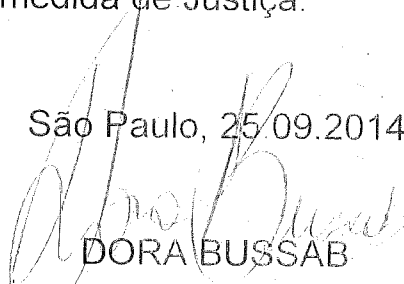
Ora, a condenação da apelante, à reparação de danos individuais morais dos consumidores, só terá alguma chance de surtir os efeitos esperados, no sentido de provocar liquidações e execuções individuais, nos termos do art.97 do CDC, se a r. sentença vier a se tornar de conhecimento público da população, para o que se revela indispensável a sua publicação em jornal de grande circulação, conforme determinado pela r. sentença.

Portanto, tal condenação precisa ser mantida, para eficácia da presente ação, e porque há fundamento legal que a ampara.

IV. Conclusão

Assim sendo, por todas as razões expostas, opinamos no sentido de que seja negado provimento ao recurso de apelação, mantendo-se a r. sentença de Primeira Instância, em toda a sua integridade, por medida de Justiça.

São Paulo, 25.09.2014


DORA BUSSAB
Procuradora de Justiça

Procuradoria de Justiça de Interesses Difusos e Coletivos