



TAM deve informar motivos do cancelamento de voos, sob pena de multa

A TAM deverá disponibilizar aos usuários dos seus serviços, nos balcões dos aeroportos onde atua, um documento impresso que informe: números dos voos, horário previsto para chegada e o efetivo horário de chegada, além do motivo de cancelamento de voos. Para cada caso registrado de descumprimento da [decisão](#), a companhia aérea pagará multa de R\$ 50 mil.

A determinação partiu da 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que confirmou, à unanimidade, parte da sentença em ação coletiva ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor de Porto Alegre (MP-RS). O julgamento ocorreu no dia 24 de março, com a presença dos desembargadores Orlando Heemann Júnior (presidente do colegiado e relator), Ana Lúcia Rebout e Mário Crespo Brum.

A apelação foi interposta pela TAM, inconformada com a decisão do juiz de Direito João Ricardo dos Santos Costa, da 16ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre, que julgou procedente a Ação Civil Coletiva ajuizada pelo Ministério Público Estadual. Ao tornar definitiva a liminar, a sentença obrigou a TAM a disponibilizar as informações sobre voos aos seus passageiros, nos termos requeridos na inicial; e a condenou ao pagamento de indenização à sociedade, pelos danos morais coletivos causados, no valor de R\$ 500 mil — mediante depósito no Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, conforme artigo 13 da Lei 7.345/85.

À instância recursal, a companhia aérea defendeu a legalidade dos procedimentos adotados, negando a existência de violação ao direito de informação dos consumidores, conforme previsto no artigo 5º, inciso XIV, da Constituição Federal. Argumentou que oferece ao consumidor o serviço Fale com o Presidente e mantém um site com a finalidade exclusiva de informar aos passageiros sobre os temas da aviação, cumprindo com seu dever e demonstrando seriedade na execução do serviço. Reiterou que o sistema adotado está de acordo com os princípios do Código de Defesa do Consumidor. E ressaltou as dificuldades de implantação do novo sistema, sem contar os custos operacionais decorrentes.

Por fim, a empresa alegou que os danos morais coletivos não restaram caracterizados, o que injustificaria qualquer condenação. Argumentou ainda 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. Considerou a condenação excessiva, salientando que uma eventual indenização não pode servir de amparo ao enriquecimento sem causa.

O relator do recurso, desembargador Orlando Heemann Júnior, começou o seu voto lembrando que a discussão refere-se, essencialmente, ao direito à informação. Segundo ele, é fato notório que as empresas aéreas não fornecem aos passageiros informações específica acerca dos voos.

“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 este 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, apesar de alcançarem, na verdade, público restrito, exigem acesso constante à página na internet.”

Para Heemann Júnior, a implementação da medida postulada pelo MP vai ao encontro aos anseios dos usuários, minimiza os danos decorrentes da atividade, empresta à necessária transparência na prestação do serviço e, o mais importante, não se revela complexa. “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 voo, 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.”

O desembargador-relator também disse que era devida reparação por danos morais coletivos, já que a conduta da companhia de sonegar informações transcende a questão individual a passa a atingir não apenas os contratantes do serviço de transporte, mas a sociedade em geral. Acrescentou que a apelante se recusou a firmar termo de ajustamento de conduta proposto pela Promotoria Especializada de Defesa do Consumidor, “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”.

A Apelação só foi aceita, também de forma unânime, com relação ao *quantum* — o valor de R\$ 500 mil arbitrado na sentença revelou-se excessivo, justificando a redução. “Portanto, sopesadas as circunstâncias concretas e levando em conta as demandas precedentes, reduzo a verba para R\$ 50 mil, mantendo-se critério de paridade com as outras ações coletivas propostas”, encerrou.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Date Created

14/04/2011