



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO

COMARCA DE PORTO ALEGRE – 15ª VARA CÍVEL – 1º JUIZADO

Processo nº 001/1.09.0142170-0

Autor: ANDEP

Réu: VRG Linhas Aéreas S/A

Natureza: Ação Coletiva de Consumo

Data da Sentença: 26.05.2011

Juiz Prolator: GIOVANNI CONTI

\*\*\*\*\*

**Vistos os autos.**

**ANDEP – ASSOSSIAÇÃO NACIONAL EM DEFESA DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO** ajuizou Ação Coletiva de Consumo em face de **VRG LINHAS AÉREAS S/A**, alegando, em síntese, que busca indenização por danos materiais e extrapatrimoniais em razão de danos suportados pelos consumidores usuários da empresa demandada, por condutas como falta de informações, confinamento e cárcere privado de passageiros em salas de embarque, sequestro, atrasos superiores a duas horas, cancelamento de voos, desvios de rota sem comunicação prévia e extravio e violação de bagagens. Destacou que tais condutas foram praticadas pela demandada entre os anos de 2006 e 2009 de forma corriqueira. Alegou a omissão por parte do governo federal e da ANAC, bem como o aumento dos índices de acidentes aéreos. Relatou que após a compra da Varig a qualidade do serviço do transporte aéreo caiu ainda mais, além de submeter os passageiros a situações indignas e humilhantes quando da utilização dos serviços. Asseverou que se trata o caso de direitos individuais homogêneos, na medida em que os danos possuem uma origem comum. Ademais relatou que a ré descumpriu todo o sistema legal brasileiro sobre o assunto, quais sejam, a Constituição Federal, o CDC, bem como o Código Civil. Exemplificou com 4 fatos concretos, (i) em 04/05/2008, no aeroporto de Ezeiza, em Buenos Aires,



quando 900 passageiros restaram confinados por 22 horas; (ii) em 04/05/2008, no aeroporto Carrasco, em Montevidéu, quando 180 passageiros teriam sido massacrados; (iii) em 18/03/2007, no aeroporto Afonso Pena, em Curitiba, onde mais de 100 passageiros foram abandonados, jogados ao chão; e (iv) em 09/03/2009, destacou o incidente ocorrido no aeroporto de Fernando de Noronha. Postulou antecipação de tutela para que a ré (a) prestasse assistência digna aos seus consumidores, sob pena de astreinte, assim como (b) informações claras e verdadeiras, (c) informações com 2 horas de antecedência relativamente a qualquer intercorrência, sob pena de multa, (d) desse data toda a assistência ao consumidor em casos de atraso ou cancelamento, também sob pena de multa, (e) suspendesse as cobranças de multas relativas a alteração dos bilhetes de passagem a pedido dos consumidores, (f) bem como em relação aqueles associados que desistirem da compra fora do estabelecimento, nos termos e prazo do art. 49 do CDC, (g) coloque informações visíveis nos aeroportos sobre os direitos dos consumidores, permanecendo todos os pedidos cominados com multa de R\$ 100.000,00 para o caso de descumprimento, bem como ordenada a prisão de um dos diretores ou do presidente da empresa ré, com fulcro no art. 330 do Código Penal. No mérito, requereu (1) que fossem tornadas definitivas as liminares requeridas, e a (2) condenação da ré ao pagamento a cada consumidor associado à autora de importância a ser fixada em liquidação de sentença, em valor mínimo não inferior ao estipulado na Convenção de Montreal para atrasos de 5 horas ou mais – 4.987 Euros ou R\$ 14.661,78, ao câmbio de R\$ 2,94/Euro, na data de 12/05/2009, com acréscimos que possam compensar os danos sofridos pelos consumidores, condenando-se a ré ao pagamento do mesmo valor para cada consumidor em caso de reincidência, (3) condenação da ré ao pagamento de multa destinada ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, bem como aos consectários de estilo. Por fim, requereu a condenação da demandada para que procedesse à publicação de edital. Juntou documentos (fls. 51/150).

Deferidos os pedidos antecipatórios da tutela, bem como a inversão do ônus probatório (fls. 152/156).

Assim, a demandada interpôs recurso de agravo de instrumento (fls. 193/234).



Ainda, apresentou contestação (fls. 272/308), aduzindo, em preliminar, a incompetência do juízo estadual, bem como a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com a ANAC. No mérito, asseverou que seria descabida a abstenção de cobrança de valores referentes a alterações no contrato de transporte aéreo e sua desistência, assim como a inaplicabilidade do art. 49 do CDC. Arguiu tese acerca de suposta violação ao princípio da legalidade e violação da separação dos poderes. Refutou a pretensão de assistência em caráter *erga omnes* e fornecimento de documentação referente a eventuais atrasos e cancelamentos de voo, pugnando pela improcedência dos pleitos indenizatórios. Deduziu acerca da impossibilidade da inversão do ônus probatório, e protestou pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos. Juntou documentos (fls. 309/321).

Sobreveio a réplica (fls. 332/378).

Instadas as partes acerca das provas (fl. 379), a autora requereu o julgamento antecipado da lide (fl. 381). A ré, por sua vez, postulou a produção de prova documental (fl. 382).

Acostado o parecer do Ministério Público (fls. 394/401), restando indeferido o pedido efetuado para que a autora nominasse os associados beneficiados (fl. 402). Desse modo, interposto agravo de instrumento (fls. 426/435), do qual se teve provimento.

Juntada da relação de sócios vítimas dos eventos (fls. 470/471), com o fito de que fossem identificados os consumidores abrangidos pela decisão.

Nada mais sendo requerido, vieram-me os autos conclusos para sentença.

**É O RELATO.  
DECIDO.**



Cuida-se de ação coletiva proposta por ANDEP – Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo em face de VRG Linhas Aéreas S/A.

O feito percorreu todos os trâmites legais, não apresentando defeitos pendentes de análise, razão pela qual o considero pronto para julgamento.

### **1. DAS PRELIMINARES:**

Primeiramente, porém, imperioso que se refutem as preliminares arguidas pela contestante, na medida em que, conforme se destacará, não merecem acolhida.

#### **1.1. Litisconsórcio passivo necessário com a ANAC:**

No que tange à alegação de litisconsórcio necessário com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, impende ressaltar que a questão debatida é de natureza privada, e o vínculo material das partes litigantes em nada atinge a esfera jurídica da referida agência.

Em outras palavras, a questão analisada, bem como os efeitos do que for decidido nestes autos, diz respeito apenas à relação mantida entre a demandada e os usuários dos seus serviços.

Portanto, ausente o litisconsórcio necessário, haja vista que a relação jurídica estabelecida entre a ANAC e as empresas de aviação aérea é totalmente dissociada daquela existente entre os consumidores e a demandada.

Desse modo, não há falar em litisconsórcio passivo necessário, consoante a jurisprudência do TJ/RS (*transcrição parcial de ementa*), *in verbis*:

**“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. FORNECIMENTO DE CERTIDÕES AOS CONSUMIDORES PELA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. 1. Das Preliminares. A) Possibilidade jurídica do pedido e legitimidade ativa do Ministério Público. A demanda versa sobre direitos**



*individuais e coletivos aptos a serem tutelados mediante o uso de ação coletiva. Exegese do disposto no art. 129, III, da CF/88 e no art. 81 do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Legitimidade do Ministério Público para o ajuizamento da demanda, em consonância com o estabelecido no art. 82 do CDC, art. 25, IV, "b", da Lei nº 8.625/93 e art. 1º, IV, da Lei nº 7.347/85. Precedentes jurisprudenciais. B) Ausência de litisconsórcio necessário com a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Não há falar em litisconsórcio necessário, visto que a relação jurídica estabelecida entre a ANAC e a empresa de aviação aérea é totalmente dissociada daquela que existe entre os consumidores e a demandada. C) Efeitos da sentença. Limites. Não obstante a divergência existente na doutrina e na jurisprudência pátria, no Superior Tribunal de Justiça resta assente o entendimento de que a "sentença proferida em ação civil pública fará coisa julgada erga omnes nos limites da competência do órgão prolator da decisão, nos termos do art. 16 da Lei n. 7.347/85, alterado pela Lei n. 9.494/97", ou seja, nos limites da competência territorial do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. PRELIMINARES REJEITADAS. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA." (Apelação Cível Nº 70032582421, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Judith dos Santos Mottecy, Julgado em 08/04/2010).*

## 1.2. Deslocamento de competência para a Justiça

### Federal:

Com efeito, como consequência lógica, não se aplica ao caso o deslocamento da competência para a Justiça Federal – na medida em que não há interesse da União ou de ente federal –, permanecendo os autos na Justiça Estadual, aqui devendo ser processados e julgados. Nesse sentido a jurisprudência, *in verbis*:

**“PROCESSO CIVIL E ADMINISTRATIVO - LITISCONSÓRCIO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONTRA AUMENTO DE TARIFA TELEFÔNICA - INTERVENÇÃO DA ANATEL. 1. Na relação de direito material, a empresa prestadora de serviço relaciona-se com a agência reguladora e uma outra relação trava-se entre a prestadora de serviço e os consumidores.**



*2. No conflito gerado na relação entre as prestadoras do serviço e os consumidores, não há nenhum interesse da agência reguladora, senão um interesse prático que não a qualifica como litisconsorte necessária.*

*3. Inexistindo litisconsórcio necessário, não há deslocamento da ação para a Justiça Federal.*

*4. Recurso especial improvido.” (Resp. 431606/SP, Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, j. 15.08.2002, DJ 30-.09.2002 p. 249).*

Portanto, rejeitadas as prefaciais, passo à análise do mérito.

## **2. DO MÉRITO:**

Restou a presente ação proposta em virtude de prática comercial abusiva, consistente no tratamento indigno e desumano dispensados aos clientes da requerida em diferentes ocasiões, especialmente pela falta de informações, confinamentos em aeroportos, atrasos e cancelamentos de voos, desvios de rotas sem prévia comunicação e extravio/violação de bagagens, sem ressarcimento.

Cumprе salientar, inicialmente, que o primeiro ponto de partida para aplicação da Lei 8078/90, é imprescindível que se afirme a aplicação da Constituição Federal de 1988, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), da Lei de Ação Civil Pública (Lei 7347/85) e subsidiariamente dos instrumentos do Código de Processo Civil. Todos estes diplomas legais, aplicados em conjunto traçam o mapeamento jurídico pelo qual se deve vislumbrar a questão jurídica trazida.

Restam caracterizados os conceitos de consumidor e fornecedor, nos exatos termos dos *arts. 2º e 3º da Lei 8078/90, hipótese em que todo o seu sistema principiológico e todas as questões que permeiam a demanda, sob sua ótica devem ser tratadas.*

A Constituição Federal traçou o alicerce do sistema protetivo ao consumidor, considerado tanto em sua forma individual



como coletiva. Por isso, em seu art. 170, inciso V, considerou a relação jurídica de consumo protegida com um dos princípios básicos da ordem econômica, elemento estrutural fundante de todas as normas e de toda a relação de consumo.

Por isso que este dispositivo também deve ser lido em consonância com o que dispõe o art. 1º, inciso III, da CRFB/88, quando afirmar que a dignidade da pessoa humana é elemento informador de toda base constitucional, para um Estado que se diz Democrático de Direito. Há uma sintonia entre as normas da Constituição, devendo o intérprete buscar a força normativa destes Princípios que se espelham e intercalam para todo o sistema de proteção do consumidor, devendo ser concretizados através do Princípio da Proporcionalidade e da Máxima Efetividade.

As alegações da associação autora estão alicerçadas nos documentos constantes nos autos. Questiona-se prática comercial abusiva, consistente no tratamento indigno e desumano dispensados aos clientes da requerida em diferentes ocasiões, especialmente pela falta de informações, confinamentos em aeroportos, atrasos e cancelamentos de voos, desvios de rotas sem prévia comunicação e extravio/violação de bagagens, sem ressarcimento.

Ora, tomando apenas por base a Lei 8078/90, é imprescindível que se reconheça a vulnerabilidade do consumidor. Não se trata de afastar este Princípio somente com a alegação de que a demandante não é consumidor considerado em sua feição individual. A vulnerabilidade está sempre presente na relação de consumo, como elemento básico e não se confunde com a Hipossuficiência (outra questão jurídica). Cumpre, então, destacar e focar ***Princípio da Vulnerabilidade<sup>I</sup>***, nesse sentido:

***“(...) vulnerabilidade é um conceito que expressa relação, somente podendo existir tal qualidade se***

---

<sup>1</sup>“ Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor;”



***ocorrer a atuação de alguma coisa sobre algo ou sobre alguém. Também evidencia a qualidade daquele que foi ferido, ofendido, melindrado por causa de alguma atuação de quem possui potência suficiente para tanto”.***

Vulnerabilidade é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação.

O princípio da vulnerabilidade *“decorre diretamente do princípio da igualdade, com vistas ao estabelecimento de liberdade, considerado, na forma já comentada no item específico sobre este último princípio, que somente pode ser reconhecido igual alguém que não está subjugado por outrem.”*<sup>2</sup>

O consumidor considerado em sua forma individual ou metaindividual (*direitos individuais homogêneos, coletivo strito sensu e difusos*) são os vulneráveis desta relação jurídica, a parte mais fraca e que, na maioria das vezes sobre reflexos lesivos no desenvolvimento das atividades mais comuns da vida e diria indispensáveis da moderna sociedade de consumo.

Ressalte-se, em tempo, que a Lei 8078/90 é de interesse público e social, sendo as suas disposições fundamentais para o crescimento não só da economia, mas que haja o devido respeito ao consumidor. Por isso, a política das relações de consumo deve ter como norte as determinações do art. 4º, incisos I, II, VI, VII, VIII, que tratam exatamente da vulnerabilidade, da ação governamental de proteção ao consumidor, do Princípio da Repressão Eficiente aos Abusos, racionalização e melhoria dos serviços públicos e estudo constante das modificações de mercado. Mas que isso, devem ser respeitados os direitos básicos do consumidor, contidos no art. 6º, com especial atenção aos incisos V, VII, VIII, X.

---

<sup>2</sup> **PAULO VALÉRIO DAL PAI MORAES.** *Código de Defesa do Consumidor – o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais.* Porto Alegre: Síntese, 1999, p. 96 e 97.





Sendo que nas práticas comerciais e nos contratos, deve haver a harmonia das relações de consumo, que também é um princípio básico, onde deve ser sempre buscado o Equilíbrio Contratual e os Fins Sociais dos Contratos, como bem demonstram as disposições dos arts. 39, incisos, V e X, 49 e 51, incisos IV, XXIII, XV e parágrafo 1º, incisos I, II e III.

### **2.1. Do direito do passageiro ao tratamento digno:**

O primeiro fato noticiado pela autora (ocorrido no aeroporto de Buenos Aires - 04/05/2008), restou demonstrado em detalhes por meio das fotografias (fls. 72/74), inclusive, com notícias de que a ANAC avaliou a possibilidade de punições em face da requerida (fl. 75). Tais evidências reafirmam o descomprometimento da companhia com o atendimento prestado aos usuários do transporte aéreo gerido pela companhia Gol/VRG.

Provas também foram acostadas relativamente ao segundo fato narrado (aeroporto de Montevideo – fl. 79), ocasião onde os passageiros foram deslocados para uma colônia de férias à 100Km da capital uruguaia, em absoluto isolamento e falta de informações. Imperioso ressaltar o que registra a prova documental acostada, precipuamente no que tange ao local e às instalações oferecidas pela companhia (fls. 81/87).

Entrementes, as fotos, vídeos e relatos acostados às fls. 88/102, não deixam margem de dúvida quanto à veracidade das alegações iniciais, destacando-se o tratamento despendido aos usuários.

Nessa senda, em ocorrendo atrasos ou cancelamentos de voo, é dever da companhia aérea dispensar o amparo adequado ao usuário, oportunizando, por sua opção, hospedagem digna, traslado, alimentação adequada, assim como disponibilizar uma ligação telefônica. Tudo isso é garantido pelo Código de Defesa do Consumidor, e sua violação afronta a dignidade da pessoa humana, senão vejamos o disposto no art. 4º, *in verbis*:



*“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus direitos econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:”*

Ainda, nesse sentido já foi decidido, *in verbis*:

***“CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA COMPANHIA AÉREA, DA AGÊNCIA E DA OPERADORA DE TURISMO. CDC. EXTRAVIO MOMENTÂNEO DE BAGAGEM E ATRASO DE HORAS PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE. FALHA NO SERVIÇO, CONSISTENTE NOS DEVERES DE INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM MANTIDO. I. Aplicabilidade do CDC à relação de consumo, aí incluídos serviços de transporte aéreo e turismo. II. São a companhia aérea, a agenciadora e a operadora de turismo, objetiva e solidariamente responsáveis pela reparação dos danos decorrentes de não-prestação de serviço adequado de assistência ao passageiro em caso de extravio momentâneo de bagagem e atrasos de vôos superiores a quatro horas; III. A agência, além de integrar a cadeia de solidariedade prevista no CDC, é responsável por conveniar com operadora que não presta serviço de assistência adequado ao passageiro; a operadora e a companhia aérea, por não prestarem serviço adequado de assistência ao passageiro, de forma a mantê-lo informado, alimentado, acomodado, em caso de demora considerável. Pelo que se vê dos autos, tudo foi prestado com demora e desconsideração pela dignidade da pessoa humana, pois os passageiros permaneceram horas com a roupa da viagem, aguardando informações, sem acesso, de um dia para o outro, às suas bagagens, além de terem de clamar por assistência. IV. Contestações que se limitam a pugnar pela exclusão de responsabilidade e por invocar força maior (condições climáticas), sem, no entanto, impugnar, especificamente, as alegações de negligência, a qual poderia ter sido afastada mediante prova de que houve a prestação de serviço adequado; V. Inversão do ônus da prova que se dá ope legis, por se tratar de***



*fato do serviço, ultrapassado o limiar do vício, uma vez que foram causados danos à personalidade dos passageiros-consumidores; III. Danos morais caracterizados, decorrentes dos transtornos advindos da falha na prestação dos serviços por parte das rés. Experimentam dano moral consumidores que, na condição de aposentados, pretendem comemorar bodas, assim como desfrutar de lazer e descanso, mas, ao revés, têm de aguardar horas a fio, na ida e no retorno da viagem, para embarcar e desembarcar, sem informação e assistência adequadas. Negligência das rés que fere seu direito de personalidade e ofende a dignidade da pessoa humana, já que, além de não serem informados sobre os motivos da demora e o tempo para resolução do problema, ficam sem poder descansar, comer, tomar banho e vestir roupas limpas, por várias horas, restando até mesmo desassistidos do guia de viagem. IV. Dano moral fixado (R\$ 3.000,00) para cada autor que deve ser majorado para o valor utilizado como padrão das Turmas Recursais (R\$ 4.650,00). RECURSOS DAS RÉS IMPROVIDOS. RECURSO DOS AUTORES PROVIDO.” (Recurso Cível Nº 71002394336, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabio Vieira Heerd, Julgado em 24/06/2010).*

## **2.2. Do direito à informação:**

Do que se extrai dos fatos narrados pela autora (“item 2.1”), houve violação do direito à informação, inculcado pelo art. 31 do CDC, *in verbis*:

*“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”*



Impende ressaltar, outrossim, que o rol acima destacado é meramente exemplificativo, recaindo o dever de informar sobre o fornecedor, no caso em debate, sobre a companhia aérea. Tal princípio tem base no art. 6º, inc. III, do mesmo diploma, constituindo-se em direito básico do consumidor.

Assim, tendo em vista os transtornos ocasionados pelas falhas no serviço, compete à ré fornecer informações claras e verdadeiras aos passageiros, de forma escrita e com antecedência, acerca de eventuais problemas que possam impedir a partida do voo, cumprindo, assim, com os deveres anexos do contrato de transporte aéreo decorrentes da boa-fé objetiva.

Ainda, em obediência ao princípio da transparência, também decorrente do art. 31, do CDC, deve a requerida afixar, em local visível, ao lado de seus balcões de atendimento, cartazes informativos no que tange aos direitos básicos do consumidor, precipuamente os expressamente consignados no art. 6º, do CDC.

### **2.3. Do direito de escolha:**

Pelo que se denota dos autos, deveriam os passageiros terem tido a opção pela continuidade do uso quanto aos serviços da companhia, ou optarem por seguir viagem por meios próprios, sem que isso fosse condicionado a qualquer taxa adicional, na medida em que os transtornos foram causados por culpa exclusiva da companhia aérea.

Nesse sentido, a jurisprudência do TJ/RS, *in verbis*:

***“APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMBARQUE DE DEFICIENTE VISUAL ACOMPANHADO DO CÃO-GUIA RECUSADO. CAUTELAR INCIDENTAL. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus da prova. Inócua a insurgência, pois devidamente instruído o feito, produzidas as provas requeridas pelas partes. Ademais, a discussão é teórica e não foi invocada qualquer nulidade. Responsabilidade. Comprovado nos autos que o autor, deficiente visual, ao pretender embarcar em voo da empresa ré, acompanhado de seu cão-guia, portava a documentação do animal nos termos***



*exigidos (certificado de habilitação do animal como cão-guia, certificado de controle de vacinas e atestado de saúde firmado por médica veterinária), não se justifica a resistência da empresa ré em autorizar o embarque, impondo-se sua responsabilização pelos danos decorrentes dessa conduta. Ainda que o atestado datasse de um mês antes da viagem, não se tem por irregular o documento, porque não há exigência legal impondo prazo de validade e, durante esse período não se exigiriam, em princípio, outras providências do proprietário em relação ao animal (nova vacinação ou desverminização). Danos materiais. Devido o reembolso da taxa de transferência de voo, despesas com motorista, combustível, alimentação e pedágio, pois se trata de gastos não programados, decorrentes da conduta da companhia aérea. Por outro lado, descabe impor-se à demandada o custo com a contratação de advogado para ajuizamento da cautelar (proposta para garantir o embarque). Procedente a demanda, responde a demandada pelos ônus da sucumbência. Danos morais. Reparação devida em face dos inegáveis transtornos causados ao demandante a partir da recusa injustificada da companhia aérea em autorizar seu embarque. Aflição na tentativa de solucionar-se o impasse de forma a garantir a viagem e sentimento de frustração. No caso, era a primeira vez que o autor viajaria acompanhado apenas do cão-guia. Redução por metade da verba fixada na sentença, considerando que o autor logrou embarcar, embora em outro voo. Juros e correção monetária. Atualização da parcela referente ao dano moral devida desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ. Juros de mora a contar da citação, tanto para a indenização dos danos materiais, como dos danos morais. Cautelar. O deferimento da medida antecipada não torna prejudicada a ação. Comprovado que houve conduta irregular da ré, impõe-se a procedência da demanda, ratificando-se a liminar, com correspondente condenação nos ônus da sucumbência. Apelo da ré provido em parte.” (Apelação Cível N° 70029549078, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Orlando Heemann Júnior, Julgado em 03/12/2009).*

Com efeito, em caso de desistência do contrato pelo consumidor, o valor do bilhete deve ser devolvido integralmente, nesse sentido:

**“APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DESISTÊNCIA REGULAR. REEMBOLSO. 1.Legitimidade da**



*companhia aérea. Discussão que envolve contrato de transporte aéreo internacional, inequivocamente firmado entre o autor e a companhia demandada. A modalidade de pagamento eleita (cartão de crédito) não desnatura a relação havida entre as partes, tampouco retira da empresa de transporte aéreo a responsabilidade, mesmo porque efetivamente recebeu o pagamento pelo serviço, que ao final não foi prestado. 2.Havendo desistência regular, como ocorreu na espécie, devido o reembolso do valor da passagem. Não comprovado o ressarcimento, ou ainda a restituição do valor à administradora de cartão de crédito - procedimento que afirma a companhia ré ter adotado - remanesce sua obrigação. Exigência indevida de três prestações, justificando a devolução em dobro. Apelo improvido.” (Apelação Cível N° 70033336686, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Orlando Heemann Júnior, Julgado em 14/04/2011).*

Entrementes, é de fundamental importância salientar que, no caso em tela, aplicável o disposto no art. 231, § único, do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986), e no art. 22 da Portaria 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, da ANAC, que determinam a prestação de tal assistência ao usuário, a seguir transcritos, *in verbis*:

*“Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (quatro) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.”*

*Parágrafo único. Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.”*

*“Art. 22. Quando o transportador cancelar o voo, ou este sofrer atraso, ou, ainda, houver preterição por excesso de passageiros, a empresa aérea deverá acomodar os passageiros com reserva confirmada em outro voo, próprio ou de congênere, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.*



*§ 1º Caso este prazo não possa ser cumprido, o usuário poderá optar entre: viajar em outro voo, pelo endosso ou reembolso do bilhete de passagem.*

*§ 2º Caso o usuário concorde em viajar em outro voo do mesmo dia ou do dia seguinte, a transportadora deverá proporcionar-lhe as facilidades de comunicação, hospedagem e alimentação em locais adequados, bem como o transporte de e para o aeroporto, se for o caso.*

*§ 3º Aplica-se, também, o disposto neste artigo e seus parágrafos quando o voo for interrompido ou sofrer atraso superior a 4 (quatro) horas em aeroporto de escala”.*

#### **2.4. Do direito de arrependimento:**

Nos termos do art. 49 do CDC, resta evidenciado o direito do consumidor de desistir do contrato (compra do bilhete aéreo), no prazo de 07 dias a contar de sua contratação quando realizado fora do estabelecimento comercial, inclusive por telefone, sem que lhe seja cobrada multa, consoante estabelece o art. 49 do CDC, *in verbis*:

*“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.”*

O que fundamenta tal direito conferido ao consumidor é o fato de que este não consegue verificar pessoalmente o produto ou serviço, tirar dúvidas pessoalmente com o vendedor nem conversar com outros consumidores, evitando, ainda, a compra por impulso. Nesse sentido a jurisprudência, *in verbis*:

*“TRANSPORTE AÉREO. VÔO CHARTER. DESISTÊNCIA. PRAZO DE REFLEXÃO. Adquiridas as passagens de vôo charter por telefone, assiste ao consumidor o direito de arrependimento no prazo de reflexão, de que trata o art. 49 do CDC, com repetição integral do preço, na forma do parágrafo único do mesmo dispositivo. Recurso desprovido. Unânime.”  
(Recurso Cível Nº 71000597799, Primeira Turma Recursal*



*Cível, Turmas Recursais, Relator: João Pedro Cavalli Junior, Julgado em 18/11/2004).*

### **2.5. Da multa:**

No que tange aos pedidos de obrigação de fazer formulados pela associação autora, tenho como razoável a comunação de multa pecuniária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a ser aplicada por consumidor e por evento, em caso de descumprimento de qualquer das determinações mencionadas alhures, revertendo o eventual numerário arrecadado a este título para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, com fulcro na Lei nº 7.347/85, artigo 11, e nos artigos 56 e 57 da Lei nº 8.078/90.

Dada a sua finalidade, a cominação de multa (astreintes) revela-se, *in casu*, medida eficaz, pois tem por escopo proporcionar tutela adequada e efetiva aos jurisdicionados. Na hipótese, dadas às condições econômicas da demandada, a quantia arbitrada mostra-se condizente com os limites impostos pelos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, porquanto necessário que o eventual descumprimento da ordem judicial repercuta, de fato, na esfera jurídica da companhia, sob pena de perder tal técnica mandamental o caráter cogente e inibitório que lhe caracteriza.

### **2.6. Dos danos morais:**

O dano advém da perspectiva moral do consumidor, que não pode ser ignorada, no caso, reiterados descasos com passageiros, que são abandonados em aeroportos pela requerida, desprovidos de informações, assistência e tratamento digno, tudo demonstrado nos documentos juntados (fotos e vídeos). Por isso, é de fundamental importância o acolhimento do pedido insculpido no “item 2.2.8” da exordial (fl. 49), devendo a demandada reparar os danos causados por sua conduta.

No caso concreto, a ré não adotou as providências que deveria, havendo nexos causal entre os transtornos ocorridos e a prestação





de serviços defeituosa. Se as condições climáticas impediram a decolagem do avião, cancelando-se o voo programado pela ré, não interferiram, em absoluto, no comportamento subsequente, que se mostrou falho e implicou prejuízos de ordem material e moral.

Nesse contexto, na fixação do valor reparatório, deve-se levar em consideração a extensão, a gravidade e a repercussão da ofensa à coletividade, bem como o grau de culpa do ofensor e a intensidade negativa do dano, de forma a desestimular condutas semelhantes.

Desse modo, face às circunstâncias delineadas acima, bem como considerando as condições econômicas da demandada (grande empresa de aviação), o *quantum* indenizatório resta fixado nos termos requeridos, em R\$ 14.661,78 (quatorze mil seiscentos e sessenta e um reais e setenta e oito centavos) para cada passageiro associado à autora.

Cumprе ressaltar que a responsabilidade da companhia é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*“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.”*

Ainda, no que tange ao dano moral, o nosso Tribunal de Justiça já se manifestou, *in verbis*:

***“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. RELAÇÃO DE CONSUMO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. 1. A greve de funcionários não exime a empresa de prestar assistência aos passageiros. Precedentes desta Corte. Excludente de responsabilidade não caracterizada. 2. Conjunto probatório evidencia o tratamento inadequado dispensado à demandante, que passou a noite no saguão do aeroporto, sem informações sobre a realização ou não do voo. Nesse contexto, comprovada a infringência à esfera jurídica equivalente à dignidade, integridade moral e/ou personalidade da consumidora, mister que a demandada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais. APELO***



**PROVIDO.”** (Apelação Cível Nº 70036932028, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Judith dos Santos Mottecy, Julgado em 14/10/2010).

**“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. CASO FORTUITO INCONTROVERSO. CONDIÇÕES CLIMÁTICAS ADVERSAS. DESÍDIA DA COMPANHIA AÉREA NO ATENDIMENTO POSTERIOR AO PASSAGEIRO, CONFORME LHE IMPINGIA A PORTARIA N. 676/GC-5, DE NOVEMBRO DE 2000, REGRANDO AS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE, RECENTEMENTE SUBSTITUÍDA, MAS REAFIRMADA PELA RESOLUÇÃO N. 141 DA ANAC, DANDO CAUSA A PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS. NEXO CAUSAL. AUSÊNCIA DE ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL, JÁ QUE O CASO FORTUITO APONTADO SE REFLETIU APENAS NO CANCELAMENTO DO VOO, E NÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SUBSEQUENTE. No caso concreto, como dissertado na sentença, a ré não adotou as providências que deveria, de acordo com a Portaria de regência. Desta forma, não houve rompimento de nexo causal, já que o liame causa/efeito não se estabeleceu entre cancelamento de voo/ resultado, senão prestação de serviços defeituosa e resultado de dano. Se as condições climáticas impediram a decolagem do avião, cancelando-se o voo programado pela autora, não interferiram, em absoluto, no comportamento subsequente da transportadora, que se mostrou falho e implicou prejuízos de ordem material e moral. DANOS MORAIS. QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. Quanto ao valor da indenização pelos danos morais, igualmente, dada a desídia da ré em compor situação de todo previsível (para o cancelamento de voos, há posturas a serem observadas pela empresa prestadora do transporte aéreo, que devem ser dominadas e adotadas na forma da Portaria citada), mostra-se bem dosado, em torno de 10 (dez) salários mínimos nacionais na data da sentença, inclusive inferior a isso, já que, na data do veredicto, o salário mínimo, padrão federal, implicava R\$ 510,00. DANOS MATERIAIS. IMPUGNAÇÃO GENÉRICA. Relativamente aos danos materiais, foram genericamente impugnados pelas rés na contestação, além do que se mostram condizentes com o contexto dos fatos, não dissociados do que costuma ocorrer em situações parelhas. SENTENÇA MANTIDA. APELO DESPROVIDO.”** (Apelação Cível Nº 70041012790, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal



*de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 12/05/2011).*

Assim sendo, resta patente a obrigação de indenizar pelos prejuízos ocorridos na seara extrapatrimonial dos usuários, face ao desrespeito à incolumidade de sua esfera jurídica moral, uma vez que os fatos narrados configuram lesão a bens juridicamente tutelados.

Insta salientar, por fim, que a decisão emanada do TJ/RS, em sede de Agravo de Instrumento (nº 70033448598), limitou a extensão da eficácia da decisão exclusivamente em favor do associados da parte autora.

Dessa forma, fica prejudicada a publicação referida na exordial, na medida em que não haverá posterior fase de liquidação de sentença, onde se habilitariam os consumidores lesados, pois o dano moral restou concedido somente no plano individual.

**DIANTE DO EXPOSTO**, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente Ação Coletiva proposta por **ANDEP – ASSOCIAÇÃO NACIONAL EM DEFESA DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO**, contra **VRG LINHAS AÉREAS S/A**, para:

**a) DETERMINAR** que a requerida dê assistência e tratamento digno aos consumidores (passageiros), providenciando hospedagem, traslado e alimentação, bem como disponibilizar uma ligação telefônica em caso de atraso superior a duas horas, acerca de voo que deva ocorrer dentro do território nacional e três horas para voos internacionais, cabendo ao consumidor decidir se aceita a oferta e utiliza a assistência disponibilizada pela Ré ou se aguarda no aeroporto;

**b) DETERMINAR** que a requerida forneça informações claras e verdadeiras aos consumidores (passageiros), incluindo a forma escrita, através de atestado comprobatório de atrasos e cancelamentos de voos, bem como para situações de recusa de embarque dos consumidores (passageiros);



**c) DETERMINAR** que a requerida informe aos consumidores (passageiros), de forma clara, adequada e de fácil compreensão, com antecedência mínima de 02 (duas) horas a contar do horário previsto para embarque, eventuais problemas que possam retardar ou mesmo impedir a partida do voo;

**d) DETERMINAR** que a requerida suspenda a cobrança de qualquer multa referente a eventuais alterações no bilhete aéreo, decorrentes de voos atrasados ou cancelados, seja quando os consumidores (passageiros) optarem por embarcar em outro voo oferecido pela ré, ou optarem pelo reembolso da passagem;

**e) DETERMINAR** que a requerida suspenda a cobrança de quaisquer multa imposta aos consumidores (passageiros), que desistirem da compra de bilhetes aéreos realizadas fora do estabelecimento comercial (agência de viagens; Internet; telefone,) dentro do prazo de 7 (sete) dias, consoante determina o Art. 49, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**f) DETERMINAR** que a requerida afixe, em local visível, em todos os seus balcões de atendimento (lojas e aeroportos), cartazes informando os direitos básicos dos consumidores (Art. 6º da Lei 8.078/90), em especial o direito à tratamento digno, à informação, à assistência no aeroporto, à hospedagem, à alimentação, ao transporte e a um telefonema, nos casos de atrasos de voo superiores há duas horas;

**g) FIXAR** a pena de multa pecuniária equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a ser aplicada por consumidor e por evento, em caso de descumprimento de qualquer dos itens anteriores, revertendo o eventual numerário arrecadado a este título para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, com fulcro na Lei nº 7.347/85, artigo 11, e nos artigos 56 e 57 da Lei nº 8.078/90;

**h) CONDENAR** a ré para que indenize os passageiros associados da autora em razão dos danos morais suportados (nos termos da fundamentação), no valor de R\$ 14.661,78 (quatorze mil seiscentos e sessenta e um reais e setenta e oito centavos), corrigidos monetariamente



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO

pelo IGP-M a contar desta data (súmula 362 do STJ), e juros legais a contar da citação; e,

**i) TORNAR DEFINITIVA** a liminar deferida.

**j) CONDENAR** a requerida ao pagamento integral das custas processuais, nos termos do art. 21, Parágrafo Único, do CPC. Sem honorários (art. 87 do CDC).

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

Porto Alegre, 26 de maio de 2011.

GIOVANNI CONTI,  
Juiz de Direito.