



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Apelante1: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Apelante2: Decolar.com Ltda.

Apelados: os mesmos

Relatora: Des. Maria Luiza de Freitas Carvalho

ACÓRDÃO

Ação civil pública. Direito do consumidor. Decolar.com Ltda. Irregularidades cometidas pela ré, em prejuízo dos consumidores, como anunciar preços que não correspondiam aos das ofertas apresentadas, sendo frequentemente superiores, bem como incluir, em seus termos de adesão, cláusula em que se coloca como mera intermediadora, eximindo-se de suas responsabilidades. Rejeitada arguição de nulidade da sentença, que se encontra devidamente fundamentada. Ausente impedimento legal para a cumulação de danos individuais e coletivos em matéria de ação civil pública. A lesão a qualquer interesse metaindividual implica o dever de reparação efetiva dos danos causados, independentemente de serem eles materiais e/ou morais, individuais ou coletivos (stricto sensu) e/ou difusos, a teor do disposto nos artigos 6º do CDC, 1º da Lei 7.347/1985 e 944 do C.Civil. Dano moral coletivo que não se confunde com os danos puramente individuais e não é tutelado pela reparação fluida do art. 100 do CDC, sendo, pois, improsperável a preliminar de falta de interesse de agir. A apelante-ré participa ativamente da cadeia de consumo, não se limitando a simples aproximação entre vendedor e consumidor ou a funcionar apenas como site de buscas onde terceiros anunciam os seus serviços, mas de comercialização de pacotes turísticos em sua plataforma e oferta de serviços por seus parceiros negociais. O advento do Marco Civil da Internet não afasta a incidência do CDC, vez que a proteção ao consumidor constitui direito fundamental e ainda princípio basilar da ordem econômica, sendo a legislação consumerista dotada de normas de ordem pública e interesse social, inderrogáveis pela vontade das partes. Veto dado ao par. 6º do art. 27 da Lei nº 11.771/08, sobre a Política Nacional de Turismo, que se deu para afastar interpretações que enfraqueceriam a posição do consumidor frente à cadeia de fornecedores, com a possível quebra da rede de responsabilidade solidária tecnicamente regulada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC, aplicável a todos os setores da atividade

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010

Tel.: + 55 21 3133-5668 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br – PROT. 8484

(v)





Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

econômica. Ré que participa da cadeia de consumo como autêntica prestadora de serviços estando submetida ao regime da solidariedade legal do CDC. Nulidade das cláusulas de isenção de responsabilidade, nos termos dos arts. 51, I, II e III do CDC, impondo-se que assumam tal responsabilidade na forma requerida pelo autor coletivo, sob pena de multa diária. Conjunto probatório a demonstrar que restou desrespeitado o dever de informar e que a publicidade se mostra enganosa levando o consumidor a erro ao gerar falsa expectativa de que conseguirá realizar a sua sonhada viagem por valores inexistentes que aumentam em cada operação realizada pelo cliente. Dano moral coletivo caracterizado pela conduta reprovável perpetrada pela apelante-ré em detrimento do direito transindividual da coletividade de não ser ludibriada. Verba indenizatória que não desafia reparo. Substituição da onerosa publicação da sentença em jornais de grande circulação pela divulgação do decisum na rede mundial de computadores, notadamente no sítio eletrônico da apelante-ré. Reforma parcial da sentença.

RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de apelação cível nº **0111117-27.2019.8.19.0001**, em que figura como apelante **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.**, apelante2 **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Recurso Adesivo)** e apelados **os mesmos**

ACORDAM os Desembargadores da **VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por **unanimidade** de votos, em **dar parcial provimento aos recursos**, nos termos do voto da Des. Relatora.

Na forma do permissivo legal, adoto o relatório do juízo sentenciante, assim redigido:

“Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de DECOLAR.COM, tendo por base inquérito civil para apurar irregularidades cometidas pela Ré em seu sítio, em prejuízo dos consumidores, como anunciar preços que não correspondiam aos das ofertas apresentadas, sendo superiores, bem como incluir, em seus termos de adesão, cláusula onde se coloca como mera intermediadora, eximindo-se de suas responsabilidades. Apresenta o M.P., em sua inicial, telas



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

capturadas do sítio da ré, demonstrando a variação de preços para maior e registra que recebeu representações notificando circunstâncias análogas. Aduz que a ré, ao explicar a oscilação de preços, justificou que as ofertas continham a expressão "a partir de", antes das cifras ofertadas. Registra, ainda, o autor que, na verdade, as referidas telas capturadas não continham tal informação, não havendo como o consumidor usufruir do preço anunciado. Ratifica a informação da ré que, em seu sítio, apresenta-se como intermediadora de serviços turísticos, não fornecendo tais serviços, isentando-se de responsabilidade por qualquer falha na prestação dos serviços ou qualquer dano causado ao consumidor, mas cobra encargo adicional pelo gerenciamento de cancelamento e alterações de passagens. Pontua o autor que a ré produziu publicidade enganosa, deixando de prestar informação adequada e clara, acrescentando que é a própria ré que leva ao conhecimento dos consumidores as ofertas e serviços e realiza contato com as companhias aéreas, hotéis e locadoras, integrando a cadeia de consumo dos serviços, tornando-se responsável pelos vícios existentes. Aduz que a conduta da ré é geradora de danos materiais e morais. Por tudo, requer a concessão/confirmação do pedido de liminar, para que a ré abstenha-se de veicular ofertas cujos preços não estejam disponíveis para contratação pelos consumidores, informar com clareza a natureza, conteúdo e custo dos serviços, divulgar o preço de seus produtos e serviços, especificar nas próprias ofertas, de maneira visível as características para usufruir do preço anunciado, inclusive datas disponíveis a que o preço se refere, assumir a responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço de turismo ofertado em seu sítio e que tenha atuado como intermediadora entre o consumidor e fornecedor final e alterar seu contrato de adesão para que passe a constar a responsabilidade da qual quer se eximir, tudo sob pena de multa diária de R\$30.000,00 (trinta mil reais). Pede, ao final, seja a ré condenada a indenizar os danos materiais e morais praticados individual e coletivamente, sendo este último no valor de R\$5.000.000,00 (cinco milhões), publicando-se a sentença de procedência para que os consumidores possam pleitear seu ressarcimento.

Com a inicial de fls. 03/38, vieram os documentos de fls. 39/645.

*Decisão às fls. 647/649, concedendo a tutela parcialmente.
Petição da ré às fls. 666/671, pugnando pela juntada de*



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

documento em segredo de justiça, merecendo despacho positivo às fls. 673.

Às fls. 678/759, a ré informou ter interposto Agravo de Instrumento.

Sessão de Mediação às fls. 782, sem sucesso.

Contestação às fls. 788/838, com documentos às fls. 839/922, suscitando a ré, em preliminar, a falta de interesse de agir do M.P. em relação ao pedido de condenação no pagamento em indenização a título de dano material coletivo, sob a alegação de que tal pedido não pode ser objeto de A.C.P. quando se requer, também, condenação a título de dano moral individual no mesmo feito. No mérito, registra que inexistem as ilegalidades apontadas. Aduz que é uma agência de turismo, realizando intermediação entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, não vendendo diretamente os serviços que são prestados pelos seus parceiros. Acresce que sua remuneração consiste em uma comissão, incluída no valor pago pelo consumidor, ressaltando que não define preço pelos serviços, mas sim seus parceiros. Ratifica que serve apenas como uma plataforma intermediadora entre consumidor e fornecedor e que seus parceiros têm liberdade para praticarem os preços que quiserem, mesmo quando incluem no sítio. Informa, ainda, que oferece o espaço, mas não interfere nos serviços anunciados pelos parceiros, nem no preço por eles cobrados, acrescentando que não há propaganda enganosa, nem falha no dever de informação, uma vez que sua plataforma apresenta os valores com a expressão "a partir de", sujeitos a variações a maior, conforme a data, as condições da contratação e possível incidência de taxas e impostos aplicáveis. Ressalta que onde não houver a expressão "a partir de" não haverá incidência de taxas ou o valor exibido, pois já inclui as taxas incidentes, estando sujeito a variação apenas em função de datas, horários, acomodações etc, não implicando em propaganda enganosa e falha no dever de informação. Argumenta que o inquérito civil instaurado pelo M.P. é baseado no relato de apenas um consumidor. Evidencia que, diante de sua condição de intermediadora, é possível estabelecer cláusula de isenção de responsabilidade pelos serviços prestados irregularmente por seus parceiros. Aduz que não há falar na ocorrência de danos individuais, ante a sua inexistência, eis que não deu causa, pelo fato de não ser fornecedora de serviços, pois, como já



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

registrado, apenas faz a intermediação entre fornecedores e consumidores. Evidencia, ainda, que o M.P. não fez prova da ocorrência do dano. Da mesma forma, aduz que não há falar em dano material coletivo, ante a ausência de sofrimento da coletividade. Pontua que sua defesa, neste ponto, restou comprometida, uma vez que o autor não indicou em que tal dano coletivo consiste. Informa que o dano moral coletivo também não deve prosperar, uma vez que o mesmo não foi devidamente comprovado. Quanto ao pedido de publicação da sentença, no caso de procedência do pedido autoral, para que os consumidores tenham ciência e, assim, possam pleitear sua indenização individual, registra que não há previsão legal nesse sentido. Pugna ao final pelo reconhecimento da preliminar arguida e, caso ultrapassada, pede a improcedência do pedido autoral.

Réplica às fls. 940/1022, rebatendo os argumentos da contestação.

O Ministério Público informa que não tem provas a produzir às fls. 1030 e 1031, permanecendo a ré inerte, na forma da certidão de fls. 1035.

Às fls. 1055/1062, a ré informa que foi dado provimento ao Agravo de Instrumento interposto, entendendo ausentes os requisitos autorizadores da medida de urgência, reformando a decisão de concessão da tutela.

É O RELATÓRIO”.

A sentença de fls. 1.112/1.116 julgou procedentes os pedidos, com o seguinte dispositivo:

“Ex positis, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS, confirmando a liminar deferida, sob pena de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência. CONDENO a requerida ao pagamento de indenização, por danos morais e materiais, aos usuários/consumidores que tiverem experimentado o vício aqui reconhecido, danos estes a serem apurados individualmente, em liquidação de sentença individual, a ser proposta junto ao Juízo Cível competente. CONDENO a requerida ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, no valor de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), acrescido de juros legais e devidamente atualizados desde a publicação da



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

decisão, a ser revertido ao Fundo de Restituição de Bens Lesados, previsto no artigo 13 da lei 7.347/85. CONDENO a requerida ao pagamento das custas judiciais. Sem condenação ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, tendo em vista entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça no sentido de não serem cabíveis, em favor do parquet, em ação civil pública. PUBLIQUE-SE a sentença, nos termos estabelecidos pelo CDC. Dê-se ciência ao Ministério Público P.I.

A decisão de fls.1.216 acolheu os Embargos de declaração de fls. 1.139 e rejeitou os aclaratórios de fls. 1.161:

Fls. 1139 Embargos de declaração tempestivos para sanar a omissão apontada devendo a parte ré incluir em seu contrato de adesão a responsabilidade desta pelas falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço por ela ofertado ao consumidor final. Por fim deve a parte ré publicar em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país a parte dispositiva da sentença condenatória, em dez dias, sob pena de multa diária de R\$10.000,00.

Recebo os embargos de declaração de index 1161 que são rejeitados porque inexistem os vícios previstos no art. 1022 do NCPC na decisão alvejada, que deve permanecer tal como foi lançada. O embargante pretende nova análise de provas o que já foi feito no momento da prolação da sentença. O que se verifica é a pretensão do embargante em modificar o mérito do julgado, uma vez que não há qualquer dúvida quanto ao reconhecimento de sua qualificação como agencia de turismo. O seu inconformismo deve ser apreciado no recurso apropriado. Mantida a sentença no demais.

Apela o autor coletivo às fls. 1.225/1.233 pugnando pela reforma parcial e integração da sentença para que seja o réu também condenado a assumir a responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço de turismo ofertados em seu sítio eletrônico e em que tenha atuado como intermediadora entre o consumidor e o fornecedor final, realizando reembolsos e a reparação de prejuízos causados ao contratante, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00; bem como seja fixada a mesma multa diária para o caso de descumprimento da obrigação do réu de incluir em seu contrato de adesão a responsabilidade desta pelas falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço por ela ofertado ao consumidor final.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Apela o réu às fls. 1.129/1.156 arguindo, preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa e deficiência de fundamentação, pela não apreciação das questões e documentos essenciais apresentados em contestação, reiteradas em embargos de declaração, os quais foram genericamente rejeitados. Suscita a falta de interesse de agir do autor quanto ao pedido de dano moral coletivo, alegadamente incompatível com a cumulação de pedido de indenização individual aos consumidores, e de caráter subsidiário. No mérito, sustenta a ausência de falha no dever de informação afirmando que o consumidor consegue facilmente encontrar os preços correspondentes às ofertas anunciadas, sendo a grande maioria das promoções acompanhadas pela expressão “a partir de”, estando o valor sujeito a variações, ou incidência tributária, caso alteradas as condições pré-estabelecidas no anúncio. Alega que, como agência de turismo online, oferece o espaço virtual, mas não interfere nos serviços anunciados pelo parceiro, nem no preço por ele cobrado, atuando como mera intermediadora entre fornecedores e consumidores. Destaca que, pelo princípio da especialidade, se submete ao regime de responsabilidade civil do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.974/2014.), diverso do Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, argumenta que não há ilegalidade na colocação de cláusula nos termos e condições que a isente de responsabilidade por falhas nos serviços prestados pelos terceiros, pois sua atuação é de intermediadora, sendo aplicável a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC, não se cogitando de solidariedade. Subsidiariamente, aduz ser necessário, ao menos, o reconhecimento de que, para além de comprovarem os danos suportados, os consumidores individualmente considerados que liquidarem a condenação genérica também deverão comprovar o nexo causal entre eventual conduta abusiva da Decolar, naquilo que diz respeito à presente demanda, e os danos por eles suportados. Nega a caracterização de dano moral coletivo pugnando, na eventualidade, pela minoração da quantia indenizatória. Arremata ser incabível a condenação à veiculação da parte dispositiva da sentença em jornais de grande circulação, por ausência de previsão legal.

Contrarrrazões do autor coletivo às fls. 1.339/1.358.

Contrarrrazões do réu às fls. 1.362/1.376.

Parecer da Procuradoria de Justiça às fls. 1.394/1.420 opinando pelo provimento do primeiro recurso e desprovimento do segundo.

Recurso tempestivo, o primeiro isento de preparo e o segundo com o devido preparo (certidão de fl. 1.331).

É O RELATÓRIO



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

VOTO

Cuida-se de ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio De Janeiro em face de Decolar.com, tendo por base inquérito civil para apurar irregularidades cometidas pela ré em seu sítio, em prejuízo dos consumidores, objetivando, em resumo, compeli-la a deixar de adotar práticas abusivas, em decorrência da utilização de cláusulas contratuais abusivas e publicidade enganosa, bem como ao ressarcimento dos danos individuais e coletivos observados pelas condutas ilegais.

Segundo a inicial, constatou-se nas investigações que (i) os preços anunciados na página inicial do réu não correspondem aos das ofertas efetivas, sendo frequentemente superiores, e, (ii) em seus termos de adesão, a DECOLAR se coloca como mera intermediadora entre o consumidor e os fornecedores finais, estipulando cláusulas que a eximem da responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço contratado, de modo a não arcar com reembolsos ou reparação de prejuízos causados ao consumidor.

Em relação ao primeiro tópico, o autor alega, com base em imagens da plataforma da ré, a ocorrência de variação a maior dos valores ofertados na página inicial quando se procede com a aquisição dos pacotes, passagens, hospedagens etc., o que caracterizaria falha no dever de informação e publicidade enganosa.

Quanto ao segundo, argumenta o parquet que a ré seria parte da cadeia de consumo ao realizar a intermediação da aquisição de serviços turísticos por meio de sua plataforma e, por isso, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, seria responsável solidária pelos produtos e serviços adquiridos por meio de sua plataforma.

Na sua visão, ao trazer disposição em seus termos de serviço que isenta a Decolar de responsabilidade pelos produtos e serviços adquiridos por meio de sua plataforma, agiria ela em contrariedade às disposições Código de Defesa do Consumidor.

Houve concessão parcial da liminar pelo julgador de 1º grau para determinar à ré que (i) se abstivesse de veicular ofertas cujos preços não estejam disponíveis para contratação pelos consumidores; e (ii) sempre que divulgasse o preço de seus produtos e serviços, especificasse, nas próprias ofertas, de maneira prontamente visível, as características para se usufruir imediatamente do preço anunciado, inclusive as datas disponíveis a que o preço se refere.

Tal decisão foi objeto de agravo de instrumento nº 0037906-58.2019.8.19.0000, que recebeu efeito suspensivo pelo respectivo relator, Des. João



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Batista Damasceno, e ao qual foi dado provimento para reformar o decisum e indeferir a tutela de urgência perquirida pelo Ministério Público

Em contestação, arguiu a ré a falta de interesse de agir do Ministério Público quanto ao pedido de dano material coletivo. No mérito, alegou a inocorrência das ilegalidades destacando que não há propaganda enganosa, nem falha no dever de informação na plataforma, o que teria sido comprovado por meio dos “prints” de tela acostados aos autos. Sustentou a legalidade nas cláusulas de exclusão de responsabilidade, tendo em vista que a plataforma é mera intermediária e o regime de responsabilidade civil da Decolar se sujeita a regramento específico (Marco Civil da Internet). Aduziu que inexistente comprovação de danos individuais e não houve sofrimento de toda uma coletividade a ensejar condenação em dano moral coletivo; asseverou ser incabível a condenação à veiculação da parte dispositiva da sentença em jornais, por ausência de previsão legal, vez que a publicidade a eventual sentença é dada por meio de publicação de edital, nos termos do art. 94 do CDC.

Houve réplica às fls 1.940/1.022 rebatendo a contestação e, às fls. 1043/1050, a ré informou que, por mera liberalidade, implementou algumas alterações à sua plataforma.

A sentença, complementada pela decisão dos aclaratórios, julgou procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência deferida e julgar procedente o pedido:

Ex positis, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS, confirmando a liminar deferida, sob pena de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência. CONDENO a requerida ao pagamento de indenização, por danos morais e materiais, aos usuários/consumidores que tiverem experimentado o vício aqui reconhecido, danos estes a serem apurados individualmente, em liquidação de sentença individual, a ser proposta junto ao Juízo Cível competente. CONDENO a requerida ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, no valor de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), acrescido de juros legais e devidamente atualizados desde a publicação da decisão, a ser revertido ao Fundo de Restituição de Bens Lesados, previsto no artigo 13 da lei 7.347/85. CONDENO a requerida ao pagamento das custas judiciais. Sem condenação ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, tendo em vista entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça no sentido de não serem cabíveis, em favor do parquet, em ação civil pública. PUBLIQUE-SE a sentença, nos termos estabelecidos pelo CDC. Dê-se ciência ao Ministério Público P.I.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

A sentença foi complementada pela decisão dos aclaratórios para incluir a seguintes condenações:

“(...) devendo a parte ré incluir em seu contrato de adesão a responsabilidade desta pelas falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço por ela ofertado ao consumidor final.. Por fim deve a parte ré publicar em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país a parte dispositiva da sentença condenatória, em dez dias, sob pena de multa diária de R\$10.000,00”.

A ré apelante sustenta a nulidade da sentença por falta de fundamentação, alegadamente porque teria deixado de apreciar argumentos deduzidos e os documentos apresentados, o que não teria sido sanado a despeito dos embargos de declaração opostos.

Não obstante, vê-se que a sentença se encontra suficientemente fundamentada, livre de omissão ou obscuridade, calcada nos elementos probatórios colhidos nos autos, pretendendo a apelante-ré, na realidade, discutir a apreciação de prova pelo magistrado, que se funda no livre convencimento motivado, não se evidenciando, portanto, a nulidade alegada.

Melhor sorte não assiste à ré recorrente quanto à necessidade de extinção da ação, por falta de interesse de agir, relativamente ao pedido de dano moral coletivo, alegadamente incompatível com o pedido de indenização individual aos consumidores, e de caráter subsidiário, conforme art. 100 do CDC.

Como bem ressaltou o r.sentenciante, inexistente impedimento legal para a cumulação de danos individuais e coletivos em matéria de ação civil pública.

A lesão a qualquer interesse metaindividual implica o dever de reparação efetiva dos danos causados, independentemente de serem eles materiais e/ou morais, individuais ou coletivos (stricto sensu) e/ou difusos, a teor do disposto nos artigos 6º do CDC, 1º da Lei 7.347/1985 e 944 do Código Civil.

Acresça-se que o dano moral coletivo não correspondente ao somatório das lesões individuais, mas à ofensa de valores fundamentais da comunidade, sendo, portanto, autônomos em relação àqueles.

Por sua vez, a recuperação fluida consiste em especial método de liquidação e execução da sentença de ação coletiva que verse sobre interesses individuais homogêneos, instrumentalizada pela atribuição de legitimidade subsidiária aos



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

substitutos processuais do art. 82 do CDC para perseguirem a indenização de prejuízos causados individualmente aos consumidores, não reclamados no prazo do art. 100 do CDC.

Logo, diversamente do que sustenta a ré apelante, tem-se que o dano moral coletivo não se confunde com os danos puramente individuais e não é tutelado pela reparação fluida do art. 100 do CDC, sendo, pois, improsperável a preliminar suscitada.

No mérito, a ré-apelante sustenta que inexistente responsabilidade solidária pela intermediação de serviços fornecidos por terceiros em sua plataforma tão pouco a ilegalidade apontada pelo autor coletivo em relação às cláusulas apostas nos termos e condições de sua plataforma, a saber:

DECOLAR.COM não é o fornecedor dos Serviços Turísticos e atua como intermediadora dos produtos turísticos oferecidos pelos Fornecedores, não sendo, portanto, obrigado, direta ou indiretamente, a executar o Serviço Turístico, tampouco responsável por qualquer falha na prestação de serviços prestados pelos Fornecedores, ou quaisquer danos causados por culpa exclusiva dos Fornecedores. Quando Você contrata Serviços Turísticos através da DECOLAR, está celebrando um contrato diretamente com o Fornecedor que oferece os seus Serviços Turísticos através da nossa Plataforma. A DECOLAR atua como intermediária entre Você e os Fornecedores de Serviços Turísticos.

Caso – de acordo com a regulamentação apresentada pela Companhia Aérea – a tarifa selecionada por Você permita cancelamentos, a DECOLAR realizará gestões de apresentação e acompanhamento de seu pedido de cancelamento perante a **Companhia Aérea, e será esta que deverá proceder à devolução, mediante um crédito ou um estorno de pagamento no seu cartão de crédito.**

(...) Também, tanto no caso de alterações como no de cancelamentos, a DECOLAR poderá cobrar um valor de Gerenciamento adicional (...)

“(...) No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio pela Companhia Aérea (...)”



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Já o autor coletivo pretende que a demandada seja compelida a assumir a responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço de turismo ofertados em seu sítio eletrônico e em que tenha atuado como intermediadora entre o consumidor e o fornecedor final, realizando reembolsos e a reparação de prejuízos causados ao contratante, bem como a fixação de multa diária em caso de descumprimento da obrigação de fazer.

Dos autos se extrai que a ré explora comercialmente aplicação de internet intermediando a comercialização e os serviços de turismo fornecidos por seus parceiros negociais, mediante a cobrança de taxas pelos que são contratados em sua plataforma, ainda atuando como agência de turismo online montando pacotes ofertados no mercado de consumo.

A atividade das agências de viagens é definida pelo art. 27 da lei nº 11.771/08, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo:

Art. 27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

Por sua vez, as operadoras de turismo exercem as atividades do par. 1º do art. 27 :

§ 1º São considerados serviços de operação de viagens, excursões e passeios turísticos, a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como recepção, transferência e a assistência ao turista.

As atividades de intermediação das agências de turismo estão indicadas em lei compreendendo a oferta, a reserva e a venda a consumidores de serviços turísticos fornecidos por terceiros, entre os quais passagens e acomodações e outros serviços em meios de hospedagem

Não se desconhecem os argumentos para afastar a solidariedade da agência de turismo no tocante à responsabilidade, por se tratar de intermediadora dos serviços expostos em sua plataforma.

Merece destaque, no entanto, o veto dado ao par. 6º do art. 27 da Lei nº 11.771/08, que estabelecia responsabilidade objetiva das agências de turismo pela intermediação e execução direta dos serviços que ofertar e responsabilidade solidária



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

quanto aos serviços que não puderem ser identificados ou, se estrangeiros, não possuem representantes no Brasil.

Das razões do veto, colhe-se que a norma poderia conduzir a “*interpretações que enfraqueceriam a posição do consumidor frente à cadeia de fornecedores, com a possível quebra da rede de responsabilidade solidária tecnicamente regulada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC, aplicável a todos os setores da atividade econômica*”.

O réu não nega que a responsabilidade das agências de turismo é regida pelo CDC, porém pretende afastar a sua responsabilidade ao argumento de que se lhe aplica, com fundamento no princípio da especialidade, as normas do Marco Civil da Internet, nos termos do art. 19 da lei nº 12.965/14.

O advento do Marco Civil da Internet não afasta a incidência do CDC, vez que a proteção ao consumidor constitui direito fundamental e ainda princípio basilar da ordem econômica, sendo a legislação consumerista dotada de normas de ordem pública e interesse social, inderrogáveis pela vontade das partes.

Aliás, segundo a lei nº 12.965/14, a disciplina do uso da internet no Brasil tem a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor como um de seus fundamentos, e determina expressamente a responsabilização do agente de acordo com suas atividades, nos termos da lei.

O disposto no art. 19 da Lei do Marco Civil da Internet não poderia conduzir à interpretação diversa dos fundamentos e princípios adotados pelo legislador, observando-se que tal norma se destina a assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura.

Assim é que há expressa ressalva em relação às “disposições legais em contrário”, evidentemente porque a responsabilidade civil dos provedores de aplicação de internet será regida pelo tipo relação jurídica havida com o usuário da rede.

Em se tratando de plataforma de comércio eletrônico pela qual o agente econômico obtém remuneração direta mediante a cobrança de taxas e comissões sobre os negócios jurídicos concretizados por meio de suas ferramentas tecnológicas, tem-se aplicável, integralmente, o Código de Defesa do Consumidor.

Nota-se que a apelante-ré participa ativamente da cadeia de consumo, não se limitando a simples aproximação entre vendedor e consumidor ou a funcionar apenas como site de buscas onde terceiros anunciam os seus serviços, mas de comercialização



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

de pacotes turísticos em sua plataforma e oferta de serviços por seus parceiros negociais.

Como prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que o parágrafo único do art. 7º do CDC adotou a solidariedade legal para a responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor, o qual pode escolher quem acionará, cabendo ao responsável solidário, depois de reparar o dano, voltar-se contra os demais responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação de consumo existente entre eles.

Ademais, a jurisprudência do STJ tem afirmado que a agência de turismo que comercializa pacote de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do CDC, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PACOTE DE VIAGEM. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. VIOLAÇÃO À DISPOSITIVO DA CONSTITUIÇÃO E À SÚMULA. SEDE IMPRÓPRIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE ARTIGO DE LEI. DEFICIÊNCIA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA.

- 1. Não cabe ao STJ, em sede de recurso especial, o exame de matéria constitucional.*
- 2. Incide a Súmula 284/STF se as razões de recurso especial não indicam o artigo de lei violado ou a respeito de cuja interpretação divergiu o acórdão recorrido.*
- 3. Não cabe recurso especial em que se alega violação a súmula, pois esta não se enquadra no conceito de lei federal.*
- 4. Se as questões trazidas à discussão foram dirimidas, pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla, fundamentada e sem omissões deve ser afastada a alegada violação aos arts. 458 e 535 do Código de Processo Civil.*
- 5. A reiteração de recursos manifestamente descabidos e protelatórios deve ser coibida. Súmulas 98 e 7/STJ.*
- 6. A agência de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço. Súmula 83/STJ.*
- 7. Agravo regimental a que se nega provimento.*



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

(AgRg no Ag 1319480/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 18/02/2014, DJe 14/03/2014)

Outrossim, fere o princípio da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé compreender que a apelante-ré não responde solidariamente pela condição de simples intermediadora. Na realidade, ela comercializa diversos serviços de turismo em sua plataforma de internet e, assim, se enquadra no conceito de fornecedor, ao menos pela teoria da aparência.

Outro não foi o entendimento desta 27ª CC, que reconheceu a responsabilidade solidária da Decolar.com, na condição de integrante da cadeia de fornecimento:

APELAÇÃO CÍVEL. Direito do consumidor. Decolar.com. e oferta de locação de veículo no exterior. Argumento de que a empresa ré realiza intermediação do negócio, o que exclui a solidariedade. Sentença de improcedência que segue entendimento do STJ afirmando tratar de culpa exclusiva de terceiro tendo em vista que a agência de turismo se compromete somente a emitir bilhetes aéreos e fazer reservas de hospedagem e a realização de todos os serviços oferecidos pertence a terceiros. Agência de turismo realiza o serviço de emissão. Lei nº 11.771/2008, sobre a Política Nacional de Turismo, art. 27. Regulamentada pelo Decreto nº 7381/2010, art. 33. Código do Consumidor, artigos 12 e 14. Art. 3º estabelece que fornecedor também é aquele que comercializa. Jurisprudência do STJ no sentido do REsp Nº 758.184 - RR, julgado em 26/09/2006, relator Min. Jorge Scartezzini, de que os serviços contratados com a agência de turismo são de emissão de bilhetes e reservas e a sua realização são de exclusiva responsabilidade de terceiros, face art. 14 § 3º incisos I e II do código do consumidor, o que exclui solidariedade. Interpretação diversa do STJ em outros casos análogos, processos julgados recentemente sobre responsabilidade civil do comerciante, como o REsp Nº 1.634.851 - RJ, julgado em 12/9/2017, relatora Min: Nancy Andrighi, que decide à luz do princípio da boa-fé objetiva, quando a inserção no mercado do produto traz um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Princípios que



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

regem a política nacional das relações de consumo, art. 4º: vulnerabilidade do consumidor; garantia de adequação, a cargo do fornecedor; observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos. Ainda, o STJ segue a via da proteção do consumidor no STJ adotando a teoria da aparência em prol de preservar a vulnerabilidade do consumidor no REsp Nº 1.580.432 - SP, julgado em 6/12/2018, relator Min. Marco Buzzi. Figura do fornecedor aparente que não é o fabricante direto do bem defeituoso. A vantagem em agregar valor ao próprio serviço deve ser seguida da responsabilidade solidária. Exigência de boa escolha de parcerias. Além de tudo, o voucher deixou de informar que a localização da locadora era fora do aeroporto de chegada e deixou de cumprir o art. 54 § 4º do código do consumidor, ao limitar o direito do consumidor. Art. 7º, § único, 14 e 34 do código do consumidor para caracterizar a solidariedade. Precedente deste TJRJ. Devida a devolução integral da quantia comprovadamente paga, já que o serviço não foi prestado. Cabe à parte autora pagar pelo automóvel locado face seu uso efetivo. Dano moral pela frustração na viagem internacional ora fixado em R\$ 8.000,00. DADO PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.(0042955-06.2017.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 16/12/2020 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

No mesmo sentido, vejam-se os julgados desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PERDA DO VOO DE IDA, NÃO REALIZANDO O CHECK IN. (NO SHOW). CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA PASSAGEM DE VOLTA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DA 1ª DEMANDADA DECOLAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. SOLIDARIEDADE DE TODOS OS INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. CANCELAMENTO DO VOO DE VOLTA. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA POR VIOLAR O DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL IN RE IPSA. VERBA REPARATÓRIA FIXADA EM R\$ 3.000,00 QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

PROPORCIONALIDADE. DANO MATERIAL. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 343 DESTA CORTE DE JUSTIÇA. OBRIGAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE MILHAS QUE DEVE SER AFASTADA. SENTENÇA QUE MERECE REPARO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 0008061-08.2020.8.19.0206 – APELAÇÃO - Des(a). LUCIA REGINA ESTEVES DE MAGALHAES - Julgamento: 07/12/2021 - DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS CONTRA A DECOLAR (1ª. RÉ) E AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S/ ("AVIANCA" - 2ª. RÉ) EM RAZÃO DO ATRASO DO VÔO DE IDA, ANTECIPAÇÃO DO VÔO DE VOLTA E SUBSEQUENTE ATRASO DE MAIS DE 7 HORAS, NO EMBARQUE. A SENTENÇA RECONHECEU A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E CONDENOU AS RÉS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, NO MONTANTE DE R\$15.000,00. **APELO DA RÉ DECOLAR.COM AFIRMANDO SUA ILEGITIMIDADE PASSIVA, JÁ QUE SOMENTE POSSIBILITA A APROXIMAÇÃO ENTRE USUÁRIOS E FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS, NÃO TENDO INGERÊNCIA SOBRE A MALHA AÉREA. AFIRMA QUE EM SEU SITE HÁ INFORMAÇÃO DE QUE EXTRAVIO DE BAGAGEM É DE RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA, QUE INEXISTE CONDUTA SUA CAPAZ DE GERAR DANO MORAL, QUE OS ACONTECIMENTOS NARRADOS SÃO MEROS ABORRECIMENTOS E QUE O VALOR INDENIZATÓRIO É ELEVADO. NÃO ASSISTE RAZÃO AO RECORRENTE. LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA PREVÊ SOLIDARIEDADE ENTRE FORNECEDORES PARTICIPANTES DA MESMA CADEIA DE CONSUMO. APELANTE É INTERMEDIÁRIA NA VENDA DAS PASSAGENS AÉREAS, OBTENDO LUCRO COM SUA ATIVIDADE. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMONSTRADA, RESTANDO INCONTROVERSAS AS ALTERAÇÕES NOS VOOS PROGRAMADOS PELO AUTOR, COM A REALOCAÇÃO EM VOO EM CONDIÇÕES DIVERSAS DAQUELAS CONTRATADAS, COM ATRASOS DE MAIS DE SETE**



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

HORAS E AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES ACERCA DO OCORRIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO CONFORME OS PRINCÍPIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 343 DESTA CORTE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO. 0010597-90.2018.8.19.0002 – APELAÇÃO - Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento: 29/11/2021 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

*Apelação Cível. Ação indenizatória. Dano material e moral. Aquisição de pacote de hospedagem junto ao site eletrônico Decolar.com. por ocasião da partida final da Taça da Libertadores da América, em Lima, no Peru. Parte ré que não mais possuía relação comercial com o hotel oferecido em sua plataforma. Falha na prestação do serviço. Sentença de procedência. Irresignação da ré. Recurso que não prospera. **Ré/apelante que não atua na qualidade de mera intermediária, senão como autêntica parceira comercial dos demais fornecedores que integram a contratação, do que decorre sua responsabilidade solidária pelos fatos deduzidos na inicial. Inteligência do art. 7º, parágrafo único, do CDC.** Dano material corretamente fixado, baseado na restituição dos valores desembolsados pelos autores na reserva. Autores que tiveram que procurar outra opção de hospedagem em uma data em que a cidade de Lima se encontrava com alta lotação, em razão da inequívoca falha da ré. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Dano moral configurado. Verba compensatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores que atende ao duplo viés ressarcitório, de finalidade compensatória e preventivo-pedagógica. Súmula n.º 343, TJRJ. Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0121805-14.2020.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 22/07/2021 - NONA CÂMARA CÍVEL)*

Cumprido observar que a ré busca transferir responsabilidade a “terceiros”, invocando os meandros internos e técnicos que em nada dizem respeito ao destinatário final, colocando o consumidor em posição de extrema desvantagem, porquanto indevida a utilização da excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC para afastar o nexo de causalidade de atos realizados por agentes inseridos na cadeia de consumo.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Nessa ordem de ideias, vale o registro da Nota Técnica nº 60/2019 da Senacom/MJ (Secretaria Nacional do Consumidor):

10. Nesse sentido, o fornecedor isentar-se de suas obrigações legais e postular a transferência de tais responsabilidades pela oferta integralmente à terceiros fere o micro sistema consumerista vigente. Essas cláusulas de limitação/isenção de responsabilidade entre as partes ignoram que o CDC protege o consumidor contra danos ocorridos nas relações de consumo, considerando responsáveis por esses todos os integrantes da cadeia produtiva. Ora, receber valores e intermediar a compra e venda de serviços pela *internet* configura a participação da denunciante na cadeia produtiva, até porque, caso em tese ela não existisse em cada transação efetuada no site da denunciada, os negócios jurídicos não se concretizariam, demonstrando assim sua essencialidade para finalização de cada contrato.

Assim, impõe-se reconhecer a nulidade das cláusulas de isenção de responsabilidade, nos termos dos arts. 51, I, II e III do CDC, sendo imperiosa a condenação do réu a *“assumir a responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço de turismo ofertados em seu sítio eletrônico e em que tenha atuado como intermediadora entre o consumidor e o fornecedor final, realizando reembolsos e a reparação de prejuízos causados ao contratante”*, conforme requerido pelo autor coletivo, sob pena de multa diária de R\$10.000,00.

A multa também incidirá no caso de a ré desrespeitar a obrigação de “incluir em seu contrato de adesão a responsabilidade desta pelas falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço por ela ofertado ao consumidor final”.

No tocante às demais ilegalidades apontadas pelo autor coletivo, a apelante-ré nega haver falha na prestação do serviço asseverando que as ofertas contidas na página inicial são efetivamente encontradas pelos consumidores quando de seu acesso, não procedendo a afirmação de que as ofertas exibidas seriam inexistentes ou que haveria publicidade enganosa.

Nesse particular, o art. 6º do CDC traz o rol dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais está o direito à informação adequada e clara e a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, tal como definida pelo art. 37, sendo enganosa aquela capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, preço e outros dados sobre produtos e serviços.

Restou demonstrado que a apelante-ré praticou variação dos preços ofertados mediante a majoração daqueles veiculados aos consumidores por meio do site “Decolar.com”, que redundou em publicidade enganosa.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Exemplificativamente, de acordo com os prints de tela da inicial, a ré divulgou pacote de viagem para Salvador no valor de R\$ 555,00 por pessoa. Porém, ao acessar a oferta, o navegante é redirecionado para outra página, dentre as quais não se pode encontrar o serviço por tal preço. O mais barato, ainda sem a inclusão de taxas e impostos, é de R\$ 730 por pessoa, ou seja, com uma diferença de R\$ 175,00, mesmo se filtrada a pesquisa pelo critério de menor qualidade da hospedagem. A prática de variação de preço se repetiu com o pacote de viagem para Orlando, não havendo qualquer meio de o consumidor checar, de logo, a veracidade da oferta ou usufruir do preço anunciado.

A apelante-ré argumenta que os preços mostrados contariam com a expressão “a partir de”, que seria inequívoca a indicar que o valor mostrado é o mais baixo possível, sujeito a variações conforme a data, as condições de contratação e à possível incidência de taxas e impostos aplicáveis.

Não obstante, consoante se infere dos exemplos acima citados, a variação de preço foi verificada em ofertas que sequer continham tal expressão e sequer informavam a data em que estaria disponível o preço anunciado.

Ainda que assim não fosse, a interpretação mais favorável ao consumidor, que se extrai da expressão “a partir de”, é que ao menos uma das ofertas contenha o valor anunciado, independentemente de qualquer outro acréscimo.

Além disso, não se afigura plausível exigir do consumidor, parte vulnerável da relação, que conheça os meandros da relação interna entre a ré e os seus parceiros negociais.

Outrossim, o fato de a apelante ré noticiar que promoveu alterações em sua plataforma após o ajuizamento da ação só vem a confirmar que o direito à informação do consumidor não era adequadamente observado.

Tal não resulta em perda do objeto da ação, vez que as imagens apresentadas, a teor do art. 38 do CDC, não comprovam que a majoração de preço tenha sido solucionada pela Decolar, não contemplando todo o processo de compra de pacote de viagem ou reserva de hospedagem.

Desse modo, como bem reconheceu a d. Procuradoria de Justiça, “é evidente que tanto foi desrespeitado o dever de informar, quanto a publicidade se mostra enganosa e leva o consumidor a erro ao gerar falsa expectativa de que conseguirá realizar a sua sonhada viagem por valores inexistentes que aumentam em cada operação realizada pelo cliente, com fundamento em complexa sucessão de questões



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

técnicas e operacionais que o próprio réu teve que despender dezenas de laudas para explicá-las em sua apelação”

No que tange ao dano moral coletivo, conforme a jurisprudência, caracteriza-se pela prática de conduta antijurídica que, de forma absolutamente injusta e intolerável, viola valores éticos essenciais da sociedade, implicando um dever de reparação, que tem por finalidade prevenir novas condutas antissociais (função dissuasória), punir o comportamento ilícito (função sancionatório-pedagógica) e reverter, em favor da comunidade, o eventual proveito patrimonial obtido pelo ofensor (função compensatória indireta):

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. ALIENAÇÃO DE TERRENOS A CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA EM LOTEAMENTO IRREGULAR. PUBLICIDADE ENGANOSA. ORDENAMENTO URBANÍSTICO E DEFESA DO MEIO AMBIENTE ECOLOGICAMENTE EQUILIBRADO. CONCEPÇÃO OBJETIVA DO DANO EXTRAPATRIMONIAL TRANSINDIVIDUAL.

1. O dano moral coletivo caracteriza-se pela prática de conduta antijurídica que, de forma absolutamente injusta e intolerável, viola valores éticos essenciais da sociedade, implicando um dever de reparação, que tem por finalidade prevenir novas condutas antissociais (função dissuasória), punir o comportamento ilícito (função sancionatório-pedagógica) e reverter, em favor da comunidade, o eventual proveito patrimonial obtido pelo ofensor (função compensatória indireta).

2. Tal categoria de dano moral - que não se confunde com a indenização por dano extrapatrimonial decorrente de tutela de direitos individuais homogêneos - é aferível in re ipsa, pois dimana da lesão em si a "interesses essencialmente coletivos" (interesses difusos ou coletivos stricto sensu) que "atinja um alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais" (REsp 1.473.846/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 21.02.2017, DJe 24.02.2017), revelando-se despcienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo à integridade psicofísica da coletividade.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

3. No presente caso, a pretensão reparatória de dano moral coletivo, deduzida pelo Ministério Público estadual na ação civil pública, tem por causas de pedir a alienação de terrenos em loteamento irregular (ante a violação de normas de uso e ocupação do solo) e a veiculação de publicidade enganosa a consumidores de baixa renda, que teriam sido submetidos a condições precárias de moradia.

4. As instâncias ordinárias reconheceram a ilicitude da conduta dos réus, que, utilizando-se de artil e omitindo informações relevantes para os consumidores/adquirentes, anunciaram a venda de terrenos em loteamento irregular - com precárias condições urbanísticas - como se o empreendimento tivesse sido aprovado pela municipalidade e devidamente registrado no cartório imobiliário competente; nada obstante, o pedido de indenização por dano moral coletivo foi julgado improcedente.

5. No afã de resguardar os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha dos consumidores - protegendo-os, de forma efetiva, contra métodos desleais e práticas comerciais abusivas -, o CDC procedeu à criminalização das condutas relacionadas à fraude em oferta e à publicidade abusiva ou enganosa (artigos 66 e 67), tipos penais de mera conduta voltados à proteção do valor ético-jurídico encartado no princípio constitucional da dignidade humana, conformador do próprio conceito de Estado Democrático de Direito, que não se coaduna com a permanência de profundas desigualdades, tal como a existente entre o fornecedor e a parte vulnerável no mercado de consumo.

6. Nesse contexto, afigura-se evidente o caráter reprovável da conduta perpetrada pelos réus em detrimento do direito transindividual da coletividade de não ser ludibriada, exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva, motivo pelo qual a condenação ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial coletivo é medida de rigor, a fim de evitar a banalização do ato reprovável e inibir a ocorrência de novas e similares lesões.

7. Outrossim, verifica-se que o comportamento dos demandados também pode ter violado o objeto jurídico protegido pelos tipos penais descritos na Lei 6.766/1979 (que dispõe sobre o parcelamento do solo para fins urbanos), qual seja: o respeito ao ordenamento urbanístico e, por conseguinte, a defesa do meio ambiente ecologicamente



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

equilibrado, valor ético social - intergeracional e fundamental - consagrado pela Constituição de 1988 (artigo 225), que é vulnerado, de forma grave, pela prática do loteamento irregular (ou clandestino).

8. *A quantificação do dano moral coletivo reclama o exame das peculiaridades de cada caso concreto, observando-se a relevância do interesse transindividual lesado, a gravidade e a repercussão da lesão, a situação econômica do ofensor, o proveito obtido com a conduta ilícita, o grau da culpa ou do dolo (se presente), a verificação da reincidência e o grau de reprovabilidade social (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano moral coletivo. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, p. 163-165). O quantum não deve destoar, contudo, dos postulados da equidade e da razoabilidade nem olvidar os fins almejados pelo sistema jurídico com a tutela dos interesses injustamente violados.*

9. *Suprimidas as circunstâncias específicas da lesão a direitos individuais de conteúdo extrapatrimonial, revela-se possível o emprego do método bifásico para a quantificação do dano moral coletivo a fim de garantir o arbitramento equitativo da quantia indenizatória, valorados o interesse jurídico lesado e as circunstâncias do caso.*

10. *Recurso especial provido para, reconhecendo o cabimento do dano moral coletivo, arbitrar a indenização em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), com a incidência de juros de mora desde o evento danoso.*

(REsp 1539056/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 06/04/2021, DJe 18/05/2021)

Na espécie, o dano coletivo exsurge *in re ipsa* pela utilização de cláusulas abusivas e prática de publicidade enganosa atingindo número indeterminado de consumidores.

É evidente a conduta reprovável perpetrada pela apelante-ré em detrimento do direito transindividual da coletividade de não ser ludibriada, observando-se que a oscilação de valores com a majoração de preço durante as etapas de navegação para a compra indica consciente divulgação de falsas ofertas como isca para angariação de clientela.

Agiu com acerto a julgadora monocrática ao imputar à ré apelante a responsabilidade de indenizar os danos morais coletivos em R\$ 150.000,00, levando-se em consideração o seu porte econômico e o caráter punitivo-pedagógico do qual a medida é dotada.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

Relativamente à indenização aos consumidores individualmente considerados, a sentença se limitou a reconhecer a responsabilidade da apelante-ré pelos danos causados, nos termos dos arts. 95 e seguintes do CDC, sendo devida a indenização, se comprovados os danos pelos usuários do serviço que se encontram na situação amparada, caso venham a ser demonstrados em liquidação junto ao Juízo Cível competente, obviamente sem prejuízo do nexo causal:

Quanto à indenização aos consumidores individualmente considerados, também é devida, se comprovados os danos pelos usuários do serviço. Cada indivíduo tem direito próprio, que pode variar qualitativa e quantitativamente. Assim, a sentença limita-se a reconhecer a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC. Não há necessidade, neste momento, de sua demonstração, uma vez que o Ministério Público atua como legitimado extraordinário na defesa dos direitos individuais homogêneos. Transitando em julgado a sentença, poderão as vítimas propor a liquidação de sentença genérica junto ao juízo cível competente para de forma individual provar que se encontram na situação amparada pela sentença, além do dano sofrido e seu montante.

Por fim, no tocante à publicação da sentença em jornais de grande circulação, é inegável que a medida encontraria amparo nos arts. 83 e 84, par. 5º, do CDC, na medida em que confere concretude aos direitos básicos do consumidor à informação e à facilitação da defesa de seus direitos.

Não obstante, em havendo regra estabelecida sob a égide do CPC/15 de que a publicação de editais pela rede mundial de computadores é o meio mais eficaz da informação atingir o maior número de pessoas, tal deve prevalecer para a divulgação do dispositivo da sentença, por aplicação da razoabilidade e da proporcionalidade, em detrimento da onerosa publicação em jornais impressos

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. CONSÓRCIO. DESISTÊNCIA. DEVOLUÇÃO DE VALORES. CORREÇÃO PLENA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. NÍTIDO PROPÓSITO PROTETATÓRIO. INEXISTÊNCIA. SÚMULA 98/STJ. FASE DE LIQUIDAÇÃO. PUBLICAÇÃO DA SENTENÇA. MEIOS. REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES. EFETIVIDADE E PROPORCIONALIDADE. ART. 257, II, DO CPC/15.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

1. Ação coletiva de consumo, em fase de liquidação, na qual se busca o cumprimento de sentença de procedência que determinou à recorrente a devolução dos valores desembolsados pelos consorciados desistentes de forma atualizada, com incidência plena de correção monetária e de juros moratórios.

2. Recurso especial interposto em: 05/02/2019; conclusos ao gabinete em: 28/06/2019; aplicação do CPC/15.

3. O propósito recursal consiste em determinar: a) se os embargos de declaração possuíam natureza protelatória e se era cabível a imposição da multa do art. 1.026, § 2º, do CPC/15; e b) quais os meios adequados e efetivos pelos quais se deve conferir publicidade à sentença de procedência proferida em ação coletiva de consumo relacionada a interesses individuais homogêneos.

4. Afasta-se a multa do § 2º do art. 1.026 do CPC/15 quando não se caracteriza o intento protelatório na interposição dos embargos de declaração, como ocorre na espécie.

5. A tutela coletiva de interesses individuais homogêneos se desdobra em duas etapas, sendo que a efetivação do direito reconhecido na fase do conhecimento ocorre na liquidação e no cumprimento de sentença, em que são averiguadas as características individuais de cada relação jurídica particular e na qual predomina o princípio da primazia do cumprimento individual, com a legitimação, em regra, dos efetivos lesados pela prática ilegal reconhecida no conhecimento.

6. O juiz deve assegurar o resultado prático do direito reconhecido na sentença, determinando todas as providências legais que entender necessárias para a satisfação do direito dos beneficiários da demanda, entre as quais, a de prever instrumentos para que os interessados individuais tomem ciência da sentença e providenciem a execução do julgado. Precedentes.

7. Sob a égide do CPC/15, foi estabelecida a regra de que a publicação de editais pela rede mundial de computadores é o meio mais eficaz da informação atingir um grande número de pessoas, devendo prevalecer, por aplicação da razoabilidade e da proporcionalidade, sobre a onerosa publicação em jornais impressos.

Precedentes.



Apelação Cível nº 0111117-27.2019.8.19.0001

8. Recurso especial provido. (REsp 1821688/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/09/2019, DJe 03/10/2019)

Por tais razões, a sentença merece ser em parte reformada para, nos termos da fundamentação:

- (i) condenar o réu a “*assumir a responsabilidade por falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço de turismo ofertados em seu sítio eletrônico e em que tenha atuado como intermediadora entre o consumidor e o fornecedor final, realizando reembolsos e a reparação de prejuízos causados ao contratante*”, conforme requerido pelo autor coletivo, sob pena de multa diária de R\$10.000,00, a qual também incidirá no caso de a ré desrespeitar a obrigação de “*incluir em seu contrato de adesão a responsabilidade desta pelas falhas, prejuízos e alterações unilaterais ocorridas na prestação do serviço por ela ofertado ao consumidor final*”.
- (ii) restringir a publicidade decisa à sua divulgação na rede mundial de computadores, notadamente no sítio eletrônico da ré, excluída a determinação de divulgação nos jornais de todas as capitais do país

Ante o exposto, direciono o meu **VOTO** no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AOS RECURSOS**.

Rio de Janeiro, 09 de fevereiro de 2022.

Desembargadora **MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO**
Relatora