

OPICE BLUM

OPICE BLUM, BRUNO, ABRUSIO e VAINZOF

ADVOGADOS ASSOCIADOS

OAB/SP 3.773

São Paulo, 07 de janeiro de 2013.

INSTITUTO ALANA

A/C.: Departamento Jurídico

Rua Fradique Coutinho, Pinheiros, nº 50 – 11º andar

São Paulo – SP

CEP: 05416-000

Em mãos

Ref.: Notificação – Publicidade abusiva dirigida ao público infantil.

Prezados Senhores,

TAM LINHAS AÉREAS S/A vem, por seus advogados (**mandato anexo – doc. 01**), pela presente, apresentar **Resposta à Notificação Extrajudicial** enviada por Vossas Senhorias, nos seguintes termos:

Primeiramente, importante destacar que a TAM respeita o Instituto Alana, o seu "Projeto Criança e Consumo", assim como os princípios norteadores de V. Sas., principalmente no sentido de buscar os caminhos transformadores que honrem as crianças, garantindo o seu desenvolvimento em um ambiente de bem-estar.

Por sua vez, como é de conhecimento público, a TAM é empresa reconhecida mundialmente, atuante há mais de trinta e cinco anos no setor aeronáutico, tendo sempre primado pelo oferecimento de serviços de alta qualidade e segurança aos seus consumidores.

Seguindo essa política de atuação, a **TAM** criou e desenvolveu a página da Internet www.tamkids.com.br, conhecida como **Portal TAM KIDS**, com o apoio de profissionais especializados da área da educação infantil (**doc. 02**), tendo como principal objetivo propiciar a crianças de até 12 anos entretenimento, conhecimento e aprendizado.

Porém, não obstante todo o profissionalismo empenhado em tal portal, no dia 23 de novembro de 2012, a empresa foi notificada pelo Instituto Alana, pois o referido endereço estaria eivado de "publicidade abusiva, consistente no desenvolvimento de estratégias de comunicação mercadológica direcionadas diretamente a crianças" (Notificação, p. 3). Tal prática, segundo as argumentações apresentadas por V. Sas., pode ser resumida conforme os seguintes argumentos:

- a) não se solicitaria das crianças usuárias do site, em nenhum momento, autorização dos pais para realizar o cadastro como "Copiloto", controlando o acesso ao conteúdo *online*. Informações dos pais seriam requisitadas tão somente quando do cadastro como "Comandante" – nível de acesso mais detalhado ao conteúdo (Notificação, pp. 5/8);
- b) dar-se-ia tratamento diferenciado nas aeronaves para as crianças que realizaram cadastro no portal, para as quais se dedicaria atenção especial durante voos da companhia (Notificação, p. 8);

- c) as descrições dos personagens constantes do *site* seriam estereotipadas de forma preconceituosa, o que poderia trazer às crianças visão distorcida da realidade (Notificação, pp. 9/12);
- d) determinadas áreas do *site*, mesmo dirigidas para crianças, apresentariam conteúdo não especificamente voltado para o público que visa atingir, dificultando a compreensão como um todo do que é tratado no *site* (Notificação, pp. 14/15);
- e) a "Política de Privacidade" do site não teria menção à necessidade de acompanhamento dos pais quando da leitura do documento (Notificação, pp. 15/16);
- f) haveria suposta ilegalidade do Concurso Cultural "Eu sou da Turma", realizado no dia 31 de outubro de 2012, pois que abusivo, em vista de servir ao propósito de "fidelização do público infantil" (Notificação, pp. 16/18);

Além disso, foram apresentados argumentos com base na Constituição Federal, no Estatuto da Criança e do Adolescente e no Código de Defesa do Consumidor, afirmando-se: **a)** "a abusividade da comunicação mercadológica desenvolvida", em vista do "uso do entretenimento para transmissão de mensagens comerciais" (Notificação, pp. 17/20) e **b)** "a hipossuficiência presumida das crianças nas relações de consumo", razão pela qual vigora "proibição da publicidade dirigida à criança" (Notificação, pp. 20/28).

Com base nessas argumentações, foi solicitado à **TAM** que se abstinhasse de realizar as estratégias que o Instituto Alana classificou como "de comunicação mercadológicas", sob pena de envio de tais informações para apreciação dos órgãos competentes.

Ocorre, porém, que, segundo o entendimento da Companhia Notificada, o endereço www.tamkids.com.br não traz práticas abusivas direcionadas às crianças. Na verdade, o site se caracteriza como um portal de entretenimento infantil e que desenvolve o aprendizado e o conhecimento, preocupado com as necessidades específicas que o público infantil apresenta, conforme, inclusive, os próprios preceitos de V. Sas.

FUNCIONALIDADES E OBJETIVOS DO PORTAL TAM KIDS

Primeiramente, cumpre à Notificada informar os principais objetivos e propósitos do portal TAM KIDS, visando esclarecer a sua função social voltada a todas as crianças que tenham acesso aos serviços da Companhia. Vejamos:

(I) O Portal TAM KIDS

Como já colocado, o **Portal TAM KIDS** foi desenvolvido com o claro intuito de **proporcionar entretenimento a todas as crianças de até 12 anos, em conjunto com o desenvolvimento do conhecimento e do aprendizado.**

Ao contrário do colocado pela Notificante, não se trata de um meio de comunicação mercadológica respaldado em práticas abusivas. A empresa **TAM LINHAS AÉREAS S/A** não busca a valorização de seu nome e marca ou venda de passagens aéreas voltada para o público infantil. Vislumbra apenas instruir, ensinar e melhor atender, de forma criativa e prazerosa, as crianças de até 12 anos em seus vôos e fora

deles, fornecendo um portal de distração, enquanto voam pela Companhia Aérea, ou mesmo, proporcionar um momento agradável de interação entre a criança e a família.

Aliás, **a criação do Portal TAM KIDS nada mais é do que a continuidade de uma conduta da empresa Notificada, já consolidada no Brasil, de comprometimento com a responsabilidade e desenvolvimento social do país.** Um exemplo claro disso é a criação e manutenção do **Museu Tam** (www.museutam.com.br), no qual a história da aviação é contada, por meio de um acervo rico com inúmeras peças, desde aeronaves até uniformes. O espaço, inclusive, é aberto a visitas e possui apoio direto do Ministério da Cultura.

Cumprido ressaltar que, quando do desenvolvimento do **Portal TAM KIDS**, a empresa Notificada se preocupou em trabalhar em conjunto com profissionais da área da educação, tendo, inclusive, a atuação direta de uma pedagoga especializada em crianças com até 12 anos de idade.

Todo o portal foi desenvolvido e pensado com o uso de ferramentas que proporcionassem, ao mesmo tempo, diversão e aprendizado às crianças que tivessem o acesso à Internet autorizado pelos pais. Assim, o portal não é um espaço que busca explorar a inexperiência da criança ou tratá-la como um consumidor futuro ou, ainda, um espaço dedicado à venda de passagens para o público infantil. **Todo o Programa TAM KIDS foi pensado para crianças que já usufruíram dos serviços da TAM, por meio dos seus respectivos pais, e, nessa condição, também podem utilizar mais um serviço.**

Ressalta-se que a empresa Notificada, para melhor atender ao público em geral e cumprimento o ordenamento jurídico competente, trata todos os seus passageiros de forma igualitária e, quando da necessidade de tratamento especial, como no caso de idosos, com necessidades peculiares, ou qualquer pessoa com restrições alimentares, por exemplo, possui formas e os atendem de forma específica. De fato, não são programas discriminatórios com os demais públicos, são apenas programas diferenciados para atendimento de pessoas que necessitam de um tratamento especial.

Nesse sentido, com toda a cautela e profissionalismo pertinente, a empresa elaborou novos recursos e tratamentos para o público infantil.

Nesse sentido, toda a parte gráfica e ilustrativa do **Portal** foi pensada e direcionada para tal público, de modo a deixar clara sua proposta de diversão aliada ao ensino. Além disso, desde a primeira página acessível às crianças e seus pais, todos os mecanismos estão dispostos de forma nítida e objetiva:





Nessa primeira imagem, destaca-se claramente o logotipo da marca **TAM** disposto de uma forma diferenciada. A palavra TAM é acompanhada do termo KIDS, bem como o nome do portal envolvido por um desenho delicado de uma nuvem e um avião. Dessa forma, fica claro e de fácil compreensão, logo no primeiro momento, que a página é voltada para o público infantil.

A página principal também apresenta em seu topo um *menu* bem descritivo da proposta e das funcionalidades do site, contendo os seguintes links: "**O site**", "**A turma**", "**Jogos**", "**Concurso cultural**", "**Museu**" e "**Para os pais**".

Além disso, essa primeira imagem também já apresenta o acesso a seções educativas e que aguçam a curiosidade das crianças. Ou seja, links que as atraem e que fazem com que elas aprendam de uma forma interativa e nada maçante.

Nesse sentido, são destacadas as seguintes seções: "**Conheça a turma**", por meio da qual as crianças podem conhecer os diversos personagens do site, cada um com uma característica peculiar; "**Por que o sangue é vermelho**", uma seção claramente educativa pela qual as crianças podem aprender sobre o corpo humano; "**No natal, você faz a sobremesa**", link pelo qual as crianças aprendem uma receita de fácil preparo e que pode proporcionar uma maior interação delas com a família.

Na próxima imagem, percebe-se que a página principal do **Portal** ainda apresenta um link direto para um *tour* virtual pelo **Museu Tam**, seção pela qual a criança tem certamente uma experiência educativa e aprende a respeito da história da aviação. Consta, também, acesso para alguns jogos, com destaque para o **Jogo da Memória**.

Há, ainda, um painel de mensagens por meio do qual as crianças que acessam o site podem manifestar sua opinião e interagir entre elas.



Em nenhum momento são solicitados dados das crianças voltados à comercialização de passagens ou fidelização de clientes, ou mesmo opinião destas sobre os serviços praticados pela empresa.

Assim, conforme o colocado, o Portal TAM KIDS não se trata de uma estratégia de comunicação mercadológica, mas foi desenvolvido e se apresenta como um espaço repleto de mecanismos dedicados ao entretenimento das crianças até 12 anos, de modo que elas adquiram conhecimento de forma natural e interativa. Além disso, se apresenta como importante ferramenta dedicada a atender melhor um determinado grupo que, por sua idade, merecem um tratamento especial.

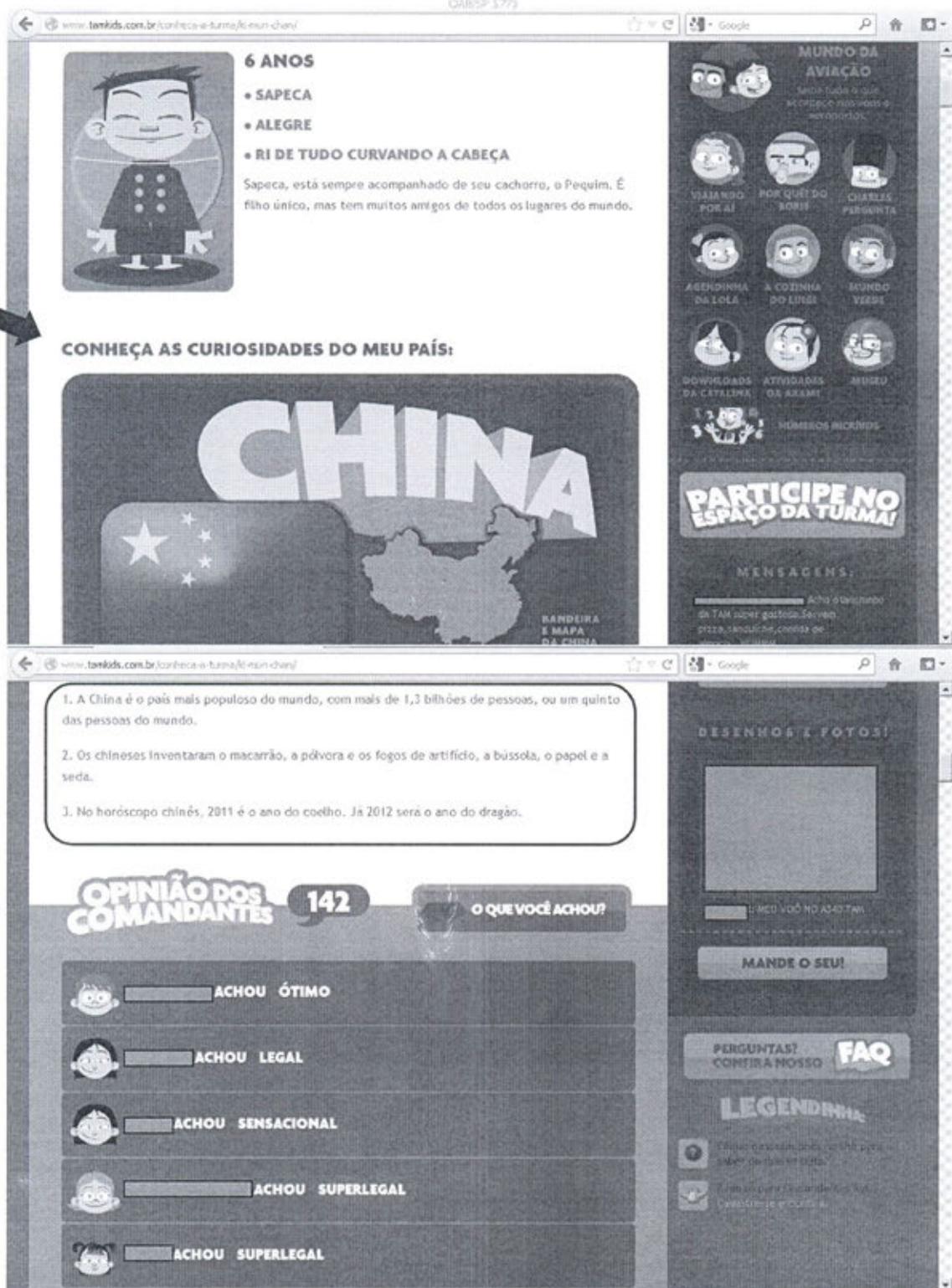
A seguir, serão especificadas algumas funcionalidades que ajudam no objetivo do portal que merecem destaque.

(II) A turma TAM KIDS

A turma TAM KIDS é composta por 37 personagens que possuem características próprias e que são identificados de acordo com sua nacionalidade ou função dentro de uma companhia de aviação:



Assim, ao terem contato com cada personagem, as crianças aprendem aspectos culturais e características específicas dos diferentes países em que o personagem nasceu. A título de exemplo, vale destacar um personagem que ilustra muito bem o objetivo educativo do **Portal TAM KIDS**. Trata-se de um menino chinês de nome **Ki Mun Chan**. Todas as suas características foram desenvolvidas e se relacionam com seu país e características de seu povo, de sorte que a criança, curiosa em conhecer melhor o personagem, aprende naturalmente diversas informações importantes acerca daquela região:



Esse mecanismo composto por personagens, com características próprias, é extremamente importante e vai bem ao encontro da proposta do **Portal TAM KIDS** e das políticas de desenvolvimento social e de melhor atendimento da **TAM**, pois proporciona, de um modo natural e divertido, um maior aprendizado sobre as características dos diversos povos e das atividades dos funcionários que atuam nas companhias aéreas.

Assim, em nenhum momento foram criados personagens estereotipados ou que incentivassem o preconceito entre as crianças, com uma visão distorcida da realidade. O objetivo do Portal ao desenvolver a turma TAM KIDS foi de aproximar outras realidades às crianças brasileiras e a seus pais que também tem acesso ao conteúdo, desenvolvendo a partir do maior conhecimento dos outros países, maior respeito a outras culturas.

Aliás, vale destacar que as caracterizações dos personagens se baseiam em informações sobre circunstâncias culturais e as características dos personagens foram dispostas aleatoriamente e do modo mais variável possível, possibilitando **a mais diversa identificação entre os usuários e os personagens da turma TAM KIDS, já que tanto as crianças como os personagens fictícios criados possuem as mais variadas características.**

(III) O cadastro no Portal TAM KIDS

No portal foi desenvolvido um sistema de cadastro como uma ferramenta fundamental de organização dos serviços de diversão e ensino oferecidos pelo canal e, principalmente, para a melhor segurança das crianças.

A primeira razão que merece destaque é a possibilidade de maior interação das crianças com o site e, por via de consequência, o maior desenvolvimento do aprendizado. Mediante o cadastro, cada criança passa de mera observadora dos serviços do site para a condição de participante individualizada.

Na primeira fase, ela se cadastra como "**Copiloto**", tendo contato com parte menor do conteúdo, como brincar com alguns passatempos e postar recados e desenhos. Após, a criança pode se cadastrar na segunda fase **com a autorização dos pais**, como "**Comandante Kid**" e passa a ter acesso a todos os serviços.

O outro aspecto que torna o cadastro fundamental **é a segurança das crianças e do próprio Programa TAM KIDS**. O cadastro é o meio pelo qual as pessoas que frequentam o **Portal** e participam dos serviços são identificadas, com nome, apelido e e-mail para contato.

Isso é importante, principalmente, porque a página possui vários espaços dedicados ao relacionamento entre as crianças e o portal, bem como entre elas. O site, assim, oferece opções pelas quais os usuários podem manifestar suas opiniões sobre o conteúdo e até relatar suas experiências com os jogos e programas.

A existência desses mecanismos é fundamental para prevenir as crianças de **maus usuários que, eventualmente, venham a utilizar desses meios para más finalidades**, que podem atentar, inclusive, contra os próprios usuários.

Cabe novamente ressaltar que o portal é dedicado a um público com crianças de até 12 anos que possuem características condizentes com essa faixa etária e, nesse sentido, **todas as medidas de segurança possíveis são adotadas e continuamente estudadas para o melhor atendimento.**

Aliás, **além do cadastro da criança, também é exigido que seus pais realizem um cadastro. Isso não só melhora os procedimentos de identificação dos usuários como garante que os pais estejam bem informados e cientes dos acessos que a criança realiza ao site.**

O Portal TAM KIDS, inclusive, em várias oportunidades explica e ressalta porque o cadastro é realizado e sua importância. **Em sua política de privacidade¹, que é sempre revisada e atualizada para melhor atender às necessidades dos usuários, a TAM explica sobre as informações que são coletadas das crianças e dos pais:**

Por meio deste Site, a TAM busca criar mais um canal de comunicação com você, com a possibilidade de conhecê-lo melhor e poder prestar serviços e informações que atendam às suas necessidades, expectativas e preferências. Ao preencher o cadastro, você perceberá que algumas informações são obrigatórias para o seu cadastramento, sendo certo que outras se fazem importantes para que a TAM possa identificá-lo melhor. Portanto, quanto mais informações forem compartilhadas com a TAM, maior será a chance de sucesso deste nosso relacionamento. Com o seu cadastramento, você terá acesso aos diversos recursos disponíveis neste Site, alguns dos quais, como compra online de bilhetes, são restritos aos clientes cadastrados. Suas informações serão armazenadas em um Servidor Seguro e somente poderão ser acessadas através de uma senha pessoal, que será escolhida por você no momento de seu cadastro. Não divulgue sua senha a terceiros sob nenhuma circunstância. Você poderá atualizar, adicionar ou até mesmo excluir, a qualquer tempo, quaisquer informações que tenham sido compartilhadas conosco. Para tanto, basta atualizar seu cadastro. Seus dados pessoais poderão ser compartilhadas com os parceiros e aliados da TAM, especialmente aqueles que fazem parte do 'TAM Fidelidade'. A não ser que você especifique no seu cadastro, suas informações também poderão ser divulgadas aos parceiros de negócios da TAM. A TAM poderá utilizar seu e-mail para enviar correspondências, materiais promocionais e institucionais, bem como para fazer confirmações ou cancelamentos de reservas. Se você não quiser receber e-mails da TAM ou de nossos parceiros e aliados, atualize seu Cadastro.

Em outro momento, na seção **"Para os pais"**² dedicada à informação e ao acesso dos pais das crianças, a TAM reitera a importância do cadastro:

Acreditamos na importância do conhecimento dos pais sobre o que seus filhos acessam na internet. Por isso, a exigência de login, senha e dados dos pais é uma atitude que visa à transparência sobre o conteúdo TAM Kids, e uma forma de levar ao conhecimento do responsável a interação da criança com o site.

Além disso, no espaço informativo **"Perguntas mais frequentes"**³, constam respostas bem didáticas às dúvidas mais comuns dos usuários, dentre as quais é explicado porque se faz necessário o cadastro do usuário:

Porque é preciso cadastrar-se e fazer login para acessar jogos, downloads e outras áreas do site?

Porque nós acreditamos na importância do conhecimento dos pais e responsáveis sobre o conteúdo que as crianças acessam pela internet. Portanto, a exigência de login, senha e dados dos responsáveis é uma atitude que visa à transparência sobre o conteúdo do site TAM Kids.

Assim, é uma preocupação constante da TAM apresentar informações claras e objetivas a seus clientes e ao público que acessa seu **Portal TAM KIDS**, bem como desenvolver mecanismos que garantam a segurança de seus serviços.

¹ Política de privacidade do Portal TAM KIDS disponível em: <http://www.tamkids.com.br/politica-de-privacidade/>

² Orientação para os pais disponível em: <http://www.tamkids.com.br/para-os-pais/>

³ Perguntas e respostas sobre o Portal TAM KIDS disponíveis em: <http://www.tamkids.com.br/faq/>

Quanto ao fato do cadastro como "**Copiloto**" não exigir a autorização dos pais, isso não traz qualquer prejuízo às crianças. Na verdade, como já dito, trata-se de uma primeira fase de cadastro com acesso limitado a alguns aplicativos educacionais como brincar com passatempos e postar recados ou desenhos.

O cadastro como "**Comandante Kid**", justamente por dar acesso a todo conteúdo do **Portal** e a procedimentos diferenciados que a **TAM** dedica ao público infantil, exige também o cadastro dos pais da criança, garantindo ainda mais segurança.

Vale ressaltar, inclusive, que os links para o cadastro como "**Comandante Kid**" são mais atrativos não por uma razão de comunicação mercadológica, mas como uma forma criativa e pedagógica de aproximar os pais do conteúdo que seus filhos acessam. Caracteriza-se, assim, como um incentivo para que as crianças informem seus pais a respeito de suas atividades.

No mais, o tratamento dado às crianças que se cadastram no portal durante os voos da companhia não tem o objetivo de causar constrangimento ou frustração aos demais passageiros que não participam do **Programa TAM KIDS**.

Ao possibilitar, por exemplo, que as crianças cadastradas ajudem comissários de bordo na entrega de balas e terem à disposição canais de filmes e áudio de conteúdo infantil, a **TAM** segue os objetivos de criação do portal, ou seja, dar o melhor atendimento a um grupo de consumidores com características específicas, tornando as viagens mais interessantes e tranquilas para toda a família.

(IV) A política de privacidade

A "**Política de Privacidade**" adotada pelo **Portal TAM KIDS** foi desenvolvida com o apoio de profissionais da área jurídica e é revisada constantemente para instruir e informar da melhor forma os usuários do programa. Essa seção tem fácil acesso por um link direto na página principal.

Nela a **TAM** expõe de forma clara e objetiva as vantagens, as facilidades e os recursos disponíveis pelo programa, bem como os termos e as condições em que as informações dos usuários são utilizadas.

Inclusive, seguindo uma preocupação da empresa em zelar pela segurança dos seus serviços e de seus consumidores, a **TAM** alerta que não envia e-mails solicitando dados dos clientes e orienta como proceder no caso de uma tentativa de fraude por correio eletrônico:

E-mails falsos

De tempos em tempos circulam pela internet e-mails falsos em nome da TAM. Estas mensagens não são de nossa autoria. A TAM não envia e-mails com solicitações de dados confidenciais de clientes, nem solicita depósito em conta corrente. Caso tenha recebido mensagem solicitando informações confidenciais ou com instruções para depositar qualquer quantia em conta corrente, desconsidere. Algumas dicas para garantir a segurança e a privacidade das suas informações:

- Cuidado ao acessar o site da TAM através de links contidos em e-mails;
- O endereço que deve aparecer na barra de navegação deve sempre começar por www.tam.com.br;

- Ao digitar o endereço do site da TAM, confirme sempre se o site acessado refere-se ao desejado;
- Fique atento a e-mails SPAM. Estes e-mails aparentam vir de uma fonte segura ou de um amigo mas são na verdade desenvolvidos para que você faça download de um vírus ou que seja direcionado para um site fraudulento e revele informações confidenciais;
- Não responda a e-mails que solicitam informações pessoais. Suspeite de qualquer e-mail proveniente de empresas ou pessoas que lhe perguntem senhas, número de identidade ou outras informações de alta sensibilidade;
- Só abra e-mails provenientes de fontes conhecidas. Seja especialmente cuidadoso ao abrir e-mails com arquivos anexos. Até mesmo amigos podem acidentalmente lhe enviar um e-mail contendo vírus;
- Se tiver dúvida entre em contato com a TAM. Todos os direitos reservados. Todas as marcas registradas.

Vale ressaltar que, com o intuito de aprimoramento de seus serviços, a TAM está aberta a sugestões de seus consumidores e das entidades que os representam para a adoção de uma política de privacidade que melhor atenda as necessidades de todos os envolvidos no Programa TAM KIDS.

(V) Os concursos culturais

Os concursos culturais promovidos pelo **Programa TAM KIDS** são mais uma ferramenta com a finalidade de entreter e desenvolver o aprendizado das crianças.

As propostas são pensadas com enfoque pedagógico e exigem que as crianças desenvolvam a criatividade e inter-relacionem o conteúdo ensinado no portal com suas experiências. Exemplo disso foi o concurso "**Cara de criança**", em que as crianças deveriam escolher um profissional da aviação com quem se identificassem.

Essa prática não tem como objetivo a "fidelização do público infantil", ou seja, não tem o interesse de que as crianças fiquem vinculadas ao site ou à marca **TAM**. Até porque se trata de um público com até 12 anos que não tem e não terá tão cedo possibilidade de adquirir passagens aéreas ou outro serviço oneroso da Companhia. Aliás, apenas as crianças cadastradas como "**Comandante Kid**" podem participar dos eventos culturais, de sorte que, quando do cadastro, os pais tomam ciência da possível participação dos seus filhos nos concursos.

RESPEITO À LEGISLAÇÃO VIGENTE

O portal e seus mecanismos foram pensados em respeito ao Estatuto da Criança e do Adolescente e aos direitos básicos do consumidor, muitos deles previstos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor - CDC, como a **segurança, a educação e a informação adequada sobre os produtos e serviços**.

Como já colocado, o site é bem claro e objetivo em demonstrar que seu público alvo são as crianças de até 12 anos, inclusive, toda a parte gráfica e as ferramentas de interação dos usuários foram pensadas para isso. Inclusive, o domínio eletrônico do **Portal** (www.tamkids.com.br) é diferente daquele destinado ao público adulto e à comercialização de passagens (www.tam.com.br). **Não há, assim, confusão entre os conteúdos dos dois sites.**

Há áreas, no entanto, que não são voltadas diretamente para as crianças, como a seção "**Para os pais**". Porém, elas se fazem necessárias para melhor informar as pessoas que acompanham a participação das crianças no **Portal** e isso **não desvia o site de sua finalidade ou traz confusão àqueles que acessam o endereço virtual**.

O CDC, nos seus artigos 6º, IV, 37, §2º, e 39, veta métodos comerciais desleais ou coercitivos e práticas abusivas. **O Portal TAM KIDS não adota essas posturas.**

Inicialmente, cabe apontar que o programa em nenhum momento é desleal ou de alguma forma coage à criança, muito pelo contrário. A sua adesão e participação se dão de forma natural e como consequência das características pedagógicas do conteúdo.

Aliás, a preocupação da **TAM** é tão clara que a adesão dos serviços que efetivamente vinculam a criança ao site, vale ressaltar, depende diretamente do cadastro como "**Comandante Kid**", **com a autorização dos pais.**

Do mesmo modo, o Portal não pode ser considerado como uma prática publicitária abusiva.

O já referido art. 37, §2º, do CDC é bem claro em definir como abusiva a publicidade que se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança. Além disso, o art. 39, IV, também do CDC, veda que o consumidor, em razão da sua idade, seja constrangido a adquirir um produto ou serviço.

Pois bem. A lei, em nenhum momento, proíbe que o fornecedor crie mecanismos específicos para o melhor atendimento de determinados grupos de consumidores. O **Programa TAM KIDS** não se aproveita de eventual deficiência ou inexperiência das crianças que acessam o endereço eletrônico. **Na verdade e por tudo que já foi epigrafado, a TAM se preocupa com a criança e busca constantemente, inclusive com o apoio de educadores, criar sistemas para prestação de melhores serviços.**

Além disso, não cabe a ideia de que as crianças estariam sendo constrangidas a adquirir produtos e serviços **TAM**, uma vez que elas não têm autonomia para fazê-lo e não há qualquer vinculação delas como futuros adquirentes.

Além do respeito ao Código de Defesa do Consumidor, todo o **Portal TAM KIDS** foi desenvolvido e pensado em respeito aos preceitos e dispositivos do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA - Lei nº 8.069 de 1990.

O artigo 3º do ECA é muito claro em estabelecer que à criança é assegurado, por lei e por outros meios, todas as oportunidades e facilidades que promovam seu desenvolvimento mental e social. Isso é seguido pela concepção do **Programa TAM KIDS** que, com inúmeras ferramentas educativas e pedagógicas, visa instruir as crianças sobre a história e o desenvolvimento da aviação, bem como possibilita sua maior interação social.

Da mesma forma, o artigo 4º do ECA preconiza que é obrigação de toda sociedade garantir às crianças o direito à educação, ao lazer, à cultura e à convivência comunitária. Nesse sentido, o endereço eletrônico www.tamkids.com.br é um dos modos pelos quais a **TAM**, como pessoa jurídica de grande atuação e presença na sociedade brasileira, exerce seu papel na promoção de tais direitos.

O **Programa TAM KIDS**, seguindo o previsto no artigo 53, parágrafo único do ECA, também tem a preocupação de garantir aos pais ou responsáveis o direito de conhecimento sobre o processo pedagógico que as crianças sob sua tutela passam. Exemplo disso é a manutenção da seção "**Para os pais**", criada exclusivamente com essa finalidade.

Outro preceito do Estatuto que é aplicado é o disposto em seu artigo 71, segundo o qual a informação, a cultura, o lazer e as diversões direcionadas à criança devem levar em consideração sua especial condição de pessoa em desenvolvimento. Ora, por tudo já exposto, esse princípio está diretamente alinhado com os objetivos do **Portal TAM KIDS**.

No mais, o ECA, na seção dedicada especialmente aos produtos e serviços oferecidos à criança, nos artigos 81 e 82, não traz qualquer proibição à criação e desenvolvimento de programas e endereços eletrônicos voltados para o melhor atendimento do público infantil.

Nesse sentido, por todo exposto, ressaltamos que os fundamentos trazidos por Vossas Senhorias na Notificação Extrajudicial enviada não condizem com a proposta trazida pelo portal TAM KIDS, que encontra-se perfeitamente adequado aos termos da legislação vigente.

Por fim, agradecemos a atenção dispensada e informamos que a TAM está inteiramente à disposição para receber sugestões, de modo que o Portal seja sempre aprimorado para melhor atender o público infantil.

Atenciosamente,

Renato M. S. Opice Blum
OAB/SP n.º 138.578


Rony Vainzof
OAB/SP n.º 231.678

Samara Schuch Bueno
OAB/SP n.º 324.812

Este parecer foi elaborado para atender à solicitação de esclarecimentos requeridos pelo Instituto ALANA através de documento enviado à TAM LINHAS AÉREAS S.A. em novembro de 2011.

O processo que se estabeleceu a partir do recebimento do referido documento foi a revisão do site www.tamkids.com.br e a contratação do serviço de supervisão pedagógica especializada em comunicação, sob a determinação de aperfeiçoar o conteúdo vinculado e banir qualquer aspecto entendido como prejudicial ao desenvolvimento da criança.

Sabemos como o "universo da aviação" é presente no imaginário infantil desde os primeiros anos de vida, imbuídos deste respeito e responsabilidade, a Equipe responsável pela elaboração do site "TAM KIDS" refletiu sobre as observações apontadas pelo Instituto Alana com o intuito de (i) aplicar as modificações necessárias, (ii) esclarecer algumas estratégias adotadas no site, (iii) considerar as contribuições educacionais do site.

1- Comandante Kid

Cientes de como é atrativo para uma criança "atingir o posto mais alto da aviação" e "se tornar um comandante", o "título" oferecido pelo site TAM KIDS solicita (de forma clara e direta) apenas o preenchimento de cadastros. A senha e login possibilitam à criança imediatamente começar a brincar, navegar e interagir de forma individualizada (postar) em algumas áreas. Julgamos que a necessidade de "passar por fases" é algo incorporado ao cotidiano da criança que se entretém com jogos eletrônicos; no site TAM KIDS, essa passagem é comparada ao percurso da carreira de piloto.

Para responder às informações requisitadas posteriormente ao cadastro inicial é imprescindível a participação dos responsáveis, o que garante não só um novo estágio de desafio e entretenimento ao internauta, mas a ciência do adulto ao que está sendo solicitado e ao conteúdo exposto. É um instrumento que viabiliza, além de maior acesso, o recebimento a domicílio do "kit temático". A concordância e presença do adulto, pouco comum nos dias de hoje, é relevante e positivo aos olhos da FAMÍLIA TAM, que destina uma área exclusiva aos responsáveis. **Neste espaço devem constar os esclarecimentos sobre a política de privacidade das informações.**

Em suma, o processo para se tornar "comandante kid", não pretende de forma alguma ser excludente, trata-se de um programa destinado a qualquer criança, independentemente de consumir algum produto ou serviço.

As "vantagens" oferecidas no site durante uma (suposta) viagem não se restringem ao desempenho da função de ajudante do comissário. Pretendem sim, estimular o imaginário e o "faz de conta" lúdico, como por exemplo, ao apresentar o "seu crachá" no check-in. É evidente que toda criança se sente especial ao ter direito a embarque prioritário, ao receber atenção dos funcionários (especialmente os uniformizados) ou ao ganhar na aeronave a

revista de entretenimento – benefícios estendidos a todo público infantil presente.

As possíveis restrições mencionadas estão diretamente relacionadas à segurança no voo, por isso, são facilmente esclarecidas pela tripulação, bem como, naturalmente aceitas e endossadas pela família. Por seu caráter inquestionável, dentre tantos limites pertinentes ao crescimento, sabemos que os mais fáceis (e “confortáveis”) de serem impostos pelos pais, são justamente aqueles relacionados à segurança.

Por outro lado, constatamos desde a implementação do programa que, ao participar da experiência à bordo, o “comandante mirim” realmente desperta a curiosidade no entorno, mas é um contato restrito a meio minuto, insuficiente para provocar algum ressentimento marcante ou semelhante como ao ser discriminado.

A diferença de oportunidades de diversão oferecidas entre as fases de co-piloto e piloto, não deve causar a falsa impressão de desvalorização da profissão. **Propomo-nos a ampliar as possibilidades de atuação da criança enquanto co-piloto com o objetivo de oferecer maior diversão neste estágio, estimulando o prosseguimento do processo de graduação.**

2 - Descrição das personagens

É curioso notar como a preguiça, que deveria ser um “direito natural” da infância, é considerada negativa frente ao apelo moderno que valoriza o “fazer”. A imagem distorcida da “preguiça”, aliada ao histórico de discriminação racial, pode sugerir uma caracterização preconceituosa. Fica evidente que a **descrição do personagem sul africano Uelê deve ser modificada para que não haja possibilidade de associação entre uma característica considerada “negativa” a um grupo étnico específico.**

Grande parte das características atribuídas aos integrantes infantis da “Turma TAM Kids”, não se limita a nacionalidade e não pretende reforçar estereótipos. A opção de expor “de forma simplista as diferenças entre povos”, possibilita à criança, em seu contínuo processo de identificação, constatar as similaridades pertinentes ao universo infantil, a despeito de sua origem. Outras personagens (de estética apreciável ou não), remetem ao setor profissional seus distintivos/uniforme pretendem compor a “fantasia” para melhor caracterização. A apresentação da “TURMA” procura evidenciar o aspecto integrador, onde o convívio e o respeito prevaleçam.

Considerações finais

Procuramos evidenciar que este site não se limita à divulgação de uma marca. Suas contribuições perpassam pelo entretenimento e favorecem várias expectativas de aprendizagem, entre outras:

- proporcionar conhecimento de aspectos históricos e geográficos
- apresentar diferentes elementos culturais
- informar o funcionamento de processos, etc.
- fomentar a curiosidade, o imaginário infantil



- Apresentar aspectos da história da aviação

O foco é direcionado a uma faixa etária incapaz de influenciar significativamente a decisão neste tipo de aquisição, restrita ao mundo adulto e geralmente justificada nas opções de custo / benefício. O público a que nos referimos, composto por crianças entre 6 e 10 anos, demoraria pelo menos uma década para caracterizar uma "fidelização ao produto". Pouco provável também que o envolvimento com a marca (através do site), seja suficiente para gerar um impacto que perdure às fases do crescimento, como na adolescência, caracterizada pela procura de novas referências ou pela rejeição a qualquer conteúdo ou elemento considerado "infantil".

O Instituto Alana, através de suas considerações e apontamentos, alertou a Equipe responsável pelo site www.tamkids.br que se compromete a (I) ajustar informações que podem levar à uma visão preconceituosa de qualquer aspecto ou grupo, (II) alinhar a criação de conteúdo com profissionais especializados em Educação e Comunicação, (III) refletir sobre a responsabilidade frente ao público infantil e por fim, (IV) garantir o contínuo aprimoramento do conteúdo, priorizando o entretenimento, o conhecimento da cultura de diferentes povos, como estímulo significativo da "Educação para a Paz".

Certos da responsabilidade e respeito devidos ao público infantil, os objetivos e a conduta do site se manterão fiéis aos mesmos princípios de comprometimento e lisura que regem e norteiam todas as ações da FAMÍLIA TAM. Assim dispomo-nos a quaisquer esclarecimentos necessários.

Myrian Dimenstein

Myrian Dimenstein

Tel: (11) 3088 8910

Cel: (11) 99618 8282

myriand20@gmail.com

skype: myriandimenstein

Formação

1981 – 1985: Pontifícia Universidade Católica - São Paulo, S.P.

Curso de Pedagogia com Habilitação em Supervisão

1997: Universidade de São Paulo

Mestrado na Faculdade de Educação (não concluído)

Experiência profissional

2013

Fundação Padre Anchieta – TV Rátibum: **Acompanhamento pedagógico** da série "Traçando Arte", participação nas reuniões semanais de criação (programação regular e especiais).

Fundação Padre Anchieta TV Cultura: Pedagoga responsável pelo projeto "Traquitanas"

Mixer – assessoria pedagógica da versão animada do Sítio do Picapau Amarelo 2ª temporada (Mixer/TV Globo): revisão de argumentos, outlines, roteiros e animatics.

2012

Fundação Padre Anchieta – TV Cultura e TV Rátibum: **Acompanhamento pedagógico** dos programas: "Os desastronautas", "Trecxi", "Missão Minuto", "Sidney e Juca", "Traçando Arte", Séries do Anima TV (Zica e os Camaleões), avaliadora da seleção de programas (pitching infantil 2012), participação nas reuniões semanais de criação (programação regular e especiais).

Mixer – assessoria pedagógica da versão animada do Sítio do Picapau Amarelo 2ª temporada (Mixer/TV Globo): revisão de argumentos, outlines, roteiros e animatics.

TAM Kids – Assessoria pedagógica em comunicação – site TAM Kids (até agosto)

Tortuga Studio: Acompanhamento de projetos (DVDs educ infantil bilíngue e expressividade musical) – Os piratinhas

2011

Sesame Workshop – integrante da mesa "Mídia e Infância" no Brasil: elaboração de documento com diretrizes na área de mídia e consumo

Mixer – assessoria pedagógica da versão animada do Sítio do Picapau Amarelo (Mixer/TV Globo):
revisão de argumentos, outlines, roteiros e animatics.

- 2ª temporada da série Escola pra Cachorros (Mixer Brasil/Cité Amerique- Canadá /Nickelodeon – EUA): revisão de premissas, outlines, roteiros e animatics.

- Acompanhamento da série "Julie & Os Fantasmas" (Mixer /TV Bandeirantes), organização dos grupos focais para entrevistas, revisão de roteiros.

Fundação Padre Anchieta – TV Cultura – **Pedagoga responsável** pela 2ª temporada "Cocoricó na Cidade".

TV Rátibum: **Acompanhamento pedagógico** dos programas: "Mansão Maluca do Prof. Ambrósio", "Os desastronautas", "Trecxi".

2010

Banco do Brasil – Organizadora da área de recreação infantil na Feira + BB – Sustentabilidade no no Parque Trianon

Fundação Padre Anchieta – TV Cultura – **Pedagoga responsável** pela 2ª temporada "Cocoricó na Cidade": participação nas reuniões de criação com roteiristas e revisão de roteiros.

Mixer – **Criação e redação** dos textos de apresentação do "Projeto Brilhante" – Vencedor do prêmio Fix TV - Canal Brasil

Kraft Foods - **Palestrante** convidada para a abertura de Workshop (Curitiba) para target Trakinas.

TAM Kids - **Pedagoga responsável** pela reformulação e manutenção dos conteúdos pedagógicos do site, revista de bordo e Kits infantis de viagem.

TV Rátibum: **Acompanhamento pedagógico** dos programas: "Seu Gregório e a Orquestra Fantasma", "Mansão Maluca do Prof. Ambrósio", "Isso, disso", "Os desastronautas", "Trecxi".

Avaliação de material: Multirio (séries Juro que vi, Uni Duni Tv), "Gugi", "Sapo Xulé", "Fazendo barulho", "Prof. Sagüi e a vida na floresta amazônica" entre outros.

DULADO Comunicação (RJ)

Pedagoga responsável pelo acompanhamento da série "Pequenos Luminitos" desenvolvida para público de 1 a 4 anos: sugestão de temas, levantamento das expectativas de aprendizagem, correção e adequação dos roteiros.

DULADO Comunicação/TV Cultura

Pedagoga responsável pelo acompanhamento da série "Três meninas e um espelho".

2009

TV Cultura

Pedagoga responsável pela temporada 2009 do programa "Cocoricó na Cidade".

Classificação de faixa etária dos 17 finalistas do Programa ANIMATV.

Orientação de diversos alunos da graduação de faculdades de pedagogia que em seus TCC, que solicitaram informações e participação da TV Cultura.

Elaboração de parecer pedagógico e educacional sobre episódios série "As traças".

Apoio à assessoria de imprensa para elaboração de respostas aos telespectadores.

TV Ratibum

Assessoria pedagógica junto ao Diretor de TV Mario Sergio Cardoso nos programas "Traçando Arte", "Dr. Raio X", "Kiara e os Luminitos", "Isso, Disso", "Rádio Pipoca", "Ecoturistinhas", entre outros.

Avaliação dos roteiros da nova temporada de "Anabel".

Elaboração de parecer pedagógico e educacional sobre diversos projetos: Zércules, A mansão do Professor Ambrósio, Desastronautas

Mixer Produções

Pedagoga responsável na co-produção internacional (Brasil / Canadá/EUA) da série do desenho "Escola pra Cachorros"- (Nickelodeon outubro de 2009) e "Vivi Viravento" de Alê Abreu (Garoto Cósmico).

TAM Kids

Supervisão pedagógica junto à agência E/OU de marketing direto para reformulação do segmento infantil da companhia de aviação TAM: museu TAM, site e revistas de bordo.

Elaboração de Stand TAM Kids para Super Casas Bahia – criação de oficinas e treinamento de pessoal.

Kraft Food S.A e RI (Ressearch International)

Especialista em educação contratada pela agência para acompanhamento pedagógico de produtos da linha Trakinas. Desenvolvimento conceitual em dinâmicas de "supergrouper" e apresentação para Diretoria em Curitiba.

2007 – 2008: Fundação Padre Anchieta

Tv Cultura

Assessoria pedagógica

Pedagoga da nova temporada do Cocoricó: Programetes sobre ECA, série "Olhe o perigo" e temporada regular 2008.

TV Rátimum,

Acompanhamento de programas desenvolvidos: "1,2,3" Agora é sua vez, "Caça Livros", "PEC", Gelê, Os reciclados

2002 – 2012: Instituição Beneficente Ten-Yad :**Diretora Pedagógica** dos Berçários Assistenciais "Naar Yisrael" e "Casa Renata Adler"

1994 – 2005: Início Espaço Criança - **Diretora Pedagógica e Educacional**

Atividades extracurriculares

Comkids – Midiativa - Workshop sobre humor com Maya Götz (Festival Prix Jeunesse 2011)

Vila Sésamo – Participação no Workshop "As crianças do Brasil":

Rádio Eldorado- colaboradora do Espaço "Pais & Filhos".

Fundação Mc Arthur: Bolsista no Projeto "Preconceito, Discriminação e Estigma".

FEUSP- Participação na elaboração do manual: "Direitos Humanos no Cotidiano". Ministério da Justiça, Secretaria Nacional dos Direitos Humanos, UNESCO – Univ. de São Paulo.