

Apelação Cível n. 0501163-26.2012.8.24.0023  
Relator: Desembargador Marcus Tulio Sartorato

CONSUMIDOR. AÇÃO CONDENATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NO SERVIÇO DE COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA DA COMPANHIA AÉREA E DA EMPRESA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. APELO APENAS DESTA ÚLTIMA. DISCUSSÃO LIMITADA À CONFIGURAÇÃO DE ABALO MORAL INDENIZÁVEL. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS PARA CUNCUN. SUCESSÃO DE EQUÍVOCOS. DIVERGÊNCIA ENTRE O HORÁRIO DE CHEGADA EM GUARULHOS/SP APRESENTADO NO SÍTIO ELETRÔNICO DA APELANTE E NO DA COMPANHIA AÉREA. NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DO VÔO ANTE O TEMPO EXÍGUO PARA CONEXÃO. APELANTE QUE, COMPROMETIDA A RESOLVER O PROBLEMA EM 48 HORAS, APENAS ENCAMINHOU OS AUTORES PARA A COMPANHIA ÁREA. CANCELAMENTO EQUIVOCADO DAS PASSAGENS. NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO. CONFIRMAÇÃO DO VÔO QUE SE REVELOU POSTERIORMENTE EQUIVOCADA. CASAL QUE CHEGOU A VOAR ATÉ PORTO ALEGRE/RS APENAS PARA DESCOBRIR QUE NÃO HAVIA RESERVA EM NOME DA PARTE AUTORA. PROPOSIÇÃO DE VÔO NO DIA SEGUINTE, SEM OFERTA DE QUALQUER SUPORTE DE ACOMODAÇÃO OU ALIMENTAÇÃO. DESISTÊNCIA JUSTIFICADA. RETORNO A FLORIANÓPOLIS/SC. CASAL IDOSO. EXPERIÊNCIA FRUSTRANTE E EXTENUANTE. SOMA DE TRANSTORNOS VIVENCIADOS QUE, NO CASO, ULTRAPASSA O MERO DISSABOR. EXISTÊNCIA DE ABALO MORAL INDENIZÁVEL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MONTANTE FIXADO NO PRIMEIRO GRAU EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA CADA UM DOS AUTORES. REDUÇÃO PLEITEADA. IMPOSSIBILIDADE. VALOR CONDIZENTE COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0501163-26.2012.8.24.0023, da comarca da Capital 2ª Vara Cível em que é Apelante Decolar.Com Ltda e Apelados Iara Souza da Silveira e outro.

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso e fixar honorários recursais nos termos do voto. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Fernando Carioni, com voto, e dele participou a Exma. Sra. Des.<sup>a</sup> Maria do Rocio Luz Santa Ritta.

Florianópolis, 7 de fevereiro de 2017.

Desembargador Marcus Tulio Sartorato  
Relator

## RELATÓRIO

Adota-se o relatório da sentença recorrida que é visualizado às fls. 163/164, por revelar com transparência o que existe nestes autos, e a ele acrescenta-se que o MM. Juiz de Direito, Doutor Fernando de Castro Faria, julgou procedentes os pedidos para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de: a) indenização por danos materiais pelos prejuízos com seguro viagem (R\$ 176,64), passagens aéreas (R\$ 4.172,00) e hospedagem (R\$ 2.877,59 + R\$ 68,48), tudo corrigido pelo INPC desde os respectivos desembolsos e com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação; e b) indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o evento danoso e correção monetária.

Irresignada, a ré Decolar.Com Ltda. interpôs recurso de apelação (fls. 177/186), no qual alega que a situação narrada pelo autor configura mero dissabor, não caracterizando abalo anímico indenizável. Sustenta, subsidiariamente, que o valor arbitrado na origem é excessivo, devendo ser reduzido.

Os autores ofertaram contrarrazões (fls. 206/209), pugnando o desprovimento do recurso.

## VOTO

1. Observa-se nas contrarrazões que os autores repeliram a ilegitimidade passiva da apelante, muito embora tal preliminar não tenha constado das razões recursais. Assim, já decidido em primeiro grau que a recorrente é parte legítima no presente feito e não devolvida a matéria a este Tribunal, o ponto transitou em julgado, sendo desnecessário, nesta sede, reanalisar a legitimidade da ré Decolar.com Ltda.

2. A Carta Magna em seu art. 5º, X, estabelece que "*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*".

De igual sorte, está previsto no art. 186 do atual Código Civil que: "*Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*".

Na mesma esteira e no que toca à obrigação de reparar o dano, não se deve perder de vista o que restou disposto no art. 927 do mesmo diploma legal: "*Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo*".

Sobre o tema ato ilícito, da doutrina, em especial dos ensinamentos de Maria Helena Diniz, colhe-se que "*para que se configure o ato ilícito, será imprescindível que haja: a) fato lesivo voluntário, causado pelo agente, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência; b) ocorrência de um dano patrimonial ou moral; c) nexos de causalidade entre o dano e o comportamento do agente*" (Código Civil anotado, Saraiva, 1999, 5ª ed., p. 169).

Afirma ainda Carlos Alberto Bittar:

O ser humano, porque dotado de liberdade de escolha e de discernimento, deve responder por seus atos. A liberdade e a racionalidade, que compõe a sua essência, trazem-lhe, em contraponto, a responsabilidade por suas ações ou omissões, no âmbito do direito, ou seja, a responsabilidade é corolário da liberdade e da racionalidade.

Impõe-se-lhe, no plano jurídico, que responde pelos impulsos (ou

ausências de impulsos) dados no mundo exterior, sempre que estes atinjam a esfera jurídica de outrem.

Isso significa que, em suas interações na sociedade, ao alcançar direito de terceiro, ou ferir valores básicos da coletividade, o agente deve arcar com as consequências, sem o que impossível seria a própria vida em sociedade.

[...]

Com efeito, das ações que interessam ao direito, umas são conformes, outras desconformes ao respectivo ordenamento, surgindo, daí, os 'atos jurídicos', de um lado, e os 'atos ilícitos', de outro, estes produtores apenas de obrigações para os agentes.

Entende-se, pois, que os ilícitos, ou seja, praticados com desvio de conduta – em que o agente se afasta do comportamento médio do *bonus pater familias* – devem submeter o lesante à satisfação do dano causado a outrem.

Mas, em sua conceituação, ingressam diferentes elementos, tendo-se por pacífico que apenas os atos resultantes de ação consciente podem ser definidos como ilícitos. Portanto, à antijuridicidade deve-se juntar a subjetividade, cumprindo perquirir-se a vontade do agente. A culpa lato sensu é, nesse caso, o fundamento da responsabilidade.

Assim sendo, para que haja ato ilícito, necessária se faz a conjugação dos seguintes fatores: a existência de uma ação; a violação da ordem jurídica; a imputabilidade; a penetração na esfera de outrem.

Desse modo, deve haver um comportamento do agente, positivo (ação) ou negativo (omissão), que, desrespeitando a ordem jurídica, cause prejuízo a outrem, pela ofensa a bem ou a direito deste. Esse comportamento (comissivo ou omissivo) deve ser imputável à consciência do agente, por dolo (intenção) ou por culpa (negligência, imprudência, imperícia), contrariando, seja um dever geral do ordenamento jurídico (delito civil), seja uma obrigação em concreto (inexecução da obrigação ou de contrato).

[...]

Deve, pois, o agente recompor o patrimônio (moral ou econômico) do lesado, ressarcindo-lhe os prejuízos acarretados, à causa do seu próprio, desde que represente a subjetividade do ilícito (Responsabilidade civil na atividades perigosas, *in* Responsabilidade Civil – Doutrina e Jurisprudência, 1988, p. 93-5).

No caso em tela, os autores planejavam passar uma semana no balneário mexicano de Cancun com um grupo de amigos, para o que reservaram, além das passagens (fl. 46), diárias em hotéis (fls. 43/44), seguros de viagem (fl. 59) e passeios turísticos (fls. 25/26).

O casal adquiriu passagens aéreas da ré Tam Linhas Aéreas S.A. no sítio eletrônico da apelante Decolar.com. O plano inicial da viagem era sair de Florianópolis no dia 16.04.2012 às 9h35min e, após 1h20min de conexão em

Guarulhos/SP, pegar outro voo às 11h55min com destino a Cancun, fazendo outra conexão na Cidade do Panamá (fls. 27/28)

Posteriormente, contudo, acessaram o sítio eletrônico da companhia aérea e verificaram divergência no horário previsto para chegar em Guarulhos/SP (fl. 24), o qual chegaria 20 (vinte) minutos mais tarde que o previsto, inviabilizando a conexão para o voo seguinte.

Assim, em 10.04.2012 solicitaram junto à apelante que antecipasse o voo de Florianópolis para Guarulhos/SP para as 6h20min do dia 16.04.2012, dando mais tempo para a conexão.

No dia seguinte, a apelante entrou em contato com os autores para informar que "havia perdido o link" da passagem do casal e que nada mais poderia fazer para ajudá-los, orientando-os a procurar a companhia aérea.

Sem entender o que a apelante queria dizer com "perder o link", acataram a recomendação e foram até a loja da Tam no aeroporto Hercílio Luz, onde constataram que todo o trecho aéreo, tanto a ida como a volta, havia sido equivocadamente cancelado.

Após horas de espera, os funcionários da companhia aérea propuseram que os autores antecipassem a passagem para as 22h15min do dia anterior. Mesmo sendo do agrado do casal, em virtude do aumento do período de viagem e dos longos períodos de espera nas conexões, aceitaram emitir a passagem.

Acreditando que estava encerrada a celeuma, os autores foram surpreendidos com a informação, da parte da empresa Copa Airlines, de que não havia reserva para a autora Lara. Novamente se dirigiram à loja da Tam, onde obtiveram a informação de que os voos estavam confirmados.

Assim, no dia 14.05.2012, embarcaram nesta cidade com rumo a Porto Alegre/RS, onde não conseguiram embarcar no voo seguinte pois as informações constantes do bilhete aéreo da autora Lara não condiziam com as do sistema da companhia aérea, de acordo com a qual estava previsto que ela

embarcaria em Guarulhos/SP, em um itinerário totalmente divergente.

Foi proposta aos autores a emissão de novas passagens para o dia seguinte, sem, contudo, oferecer-lhes qualquer suporte (acomodação ou refeição) durante as 24 horas que deveriam aguardar. A opção, além de exaustiva, implicaria a perda de um dia no destino. Após horas de discussão no balcão da Tam, esta emitiu duas passagens para retorno do casal a Florianópolis, pondo fim definitivo à expectativa de passarem as férias com os amigos no destino planejado.

Não há dúvidas de que a situação narrada transcende o mero dissabor. Não apenas tiveram os autores que lidar com a frustração de perder a viagem com seus amigos, planejada nos detalhes e com antecedência, como ainda passaram por um calvário para resolver os sucessivos problemas que surgiram antes e ao longo da viagem, tudo isso para voar inutilmente até Porto Alegre/RS apenas para descobrir que a viagem não ocorreria e, ao fim de tudo, voltar para casa com as malas feitas e os planos desfeitos.

Como agravante, trata-se de um casal já de idade (atualmente 66 e 70 anos), com a disposição reduzida para fazer uma viagem longa, com várias e longas conexões - sobretudo sem a oferta de qualquer suporte para minorar-lhes o desconforto. Já exaustos e com fundadas incertezas se teriam ainda mais intercorrências nas conexões seguintes (em solo estrangeiro), os autores aceitaram a alternativa mais razoável dentre as propostas pela companhia aérea - desistir da viagem.

Toda essa situação, é importante frisar, teve início a partir da divergência entre o horário do voo apresentado no site da recorrente e o da companhia aérea, gerando uma justa preocupação de que não haveria tempo hábil para a conexão em Guarulhos e levando os autores a buscar a alteração das passagens.

Nos dizeres do ilustre sentenciante "*todos esses fatos, ressaltado, não foram objeto de impugnação específica por parte das rés, que se limitaram a*

*imputar uma à outra a responsabilidade pelos eventos, não se desonerando do ônus probatório de trazer aos autos elementos capazes de romper o nexo causal entre o resultado (frustração da viagem) e suas respectivas condutas" (fl. 168).*

Dessa feita, há inequívoca falha na prestação do serviço por parte da apelante. E, sendo indiscutível que a situação vivenciada pelos autores configura abalo anímico passível de indenização, resta agora a discussão acerca do *quantum* indenizatório.

3. A indenização a título de danos morais deve ser arbitrada de forma a compensar o abalo experimentado pela parte autora, além do intuito de alertar a ofensora a não reiterar a conduta lesiva. Entretanto, não existem parâmetros legais objetivos para se fixar a reparação.

A doutrina e a jurisprudência têm firmado entendimento de que: "*a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante" (Carlos Alberto Bittar, Reparação civil por danos morais, RT, 1993, p. 220).*

Conforme esclarece José Raffaelli Santini, "*inexistindo critérios previstos por lei a indenização deve ser entregue ao livre arbítrio do julgador que, evidentemente, ao apreciar o caso concreto submetido a exame fará a entrega da prestação jurisdicional de forma livre e consciente, à luz das provas que forem produzidas. Verificará as condições das partes, o nível social, o grau de escolaridade, o prejuízo sofrido pela vítima, a intensidade da culpa e os demais fatores concorrentes para a fixação do dano, haja vista que costumeiramente a*



*regra do direito pode se revestir de flexibilidade para dar a cada um o que é seu. [...] O que prepondera, tanto na doutrina, como na jurisprudência, é o entendimento de que a fixação do dano moral deve ficar ao prudente arbítrio do juiz" (Dano moral: doutrina, jurisprudência e prática, Agá Júris, 2000, p. 45).*

Sobre o tema, tem decidido este Sodalício que:

Para a fixação do *quantum* indenizatório, devem ser observados alguns critérios, tais como a situação econômico-financeira e social das partes litigantes, a intensidade do sofrimento impingido ao ofendido, o dolo ou grau da culpa do responsável, tudo para não ensejar um enriquecimento sem causa ou insatisfação de um, nem a impunidade ou a ruína do outro (TJSC, Apelação Cível n. 2012.070924-6, de Trombudo Central, deste relator, com votos vencedores dos Exmos. Srs. Des. Maria do Rocio Luz Santa Ritta e Saul Steil, j. 23-10-2012).

O dano moral é o prejuízo de natureza não patrimonial que afeta o estado anímico da vítima, seja relacionado à honra, à paz interior, à liberdade, à imagem, à intimidade, à vida ou à incolumidade física e psíquica. Assim, para que se encontre um valor significativo a compensar este estado, deve o magistrado orientar-se por parâmetros ligados à proporcionalidade e à razoabilidade, ou seja, deve analisar as condições financeiras das partes envolvidas, as circunstâncias que geraram o dano e a amplitude do abalo experimentado, a fim de encontrar um valor que não seja exorbitante o suficiente para gerar enriquecimento ilícito, nem irrisório a ponto de dar azo à renitência delitiva (TJSC, Apelação Cível n. 2012.072715-8, de Mafra, rel. Des. Fernando Carioni, com votos vencedores deste Relator e da Exma. Sra. Des.<sup>a</sup> Maria do Rocio Luz Santa Ritta, j. 30-10-2012).

Nesse passo tem-se fixado o *quantum* indenizatório de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, levando em conta, sobretudo: a malícia, o dolo ou o grau de culpa daquele que causou o dano; as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas; os antecedentes pessoais de honorabilidade e confiabilidade do ofendido; a intensidade do sofrimento psicológico; a finalidade admonitória da sanção, para que a prática do ato ilícito não se repita; e o bom senso, para que a indenização não seja extremamente gravosa, a ponto de gerar um enriquecimento sem causa ao ofendido, nem irrisória, que não lhe propicie uma compensação para minimizar os efeitos da violação ao bem jurídico (TJSC, Apelação Cível n. 2012.050604-2, de Pomerode, rel. Des.<sup>a</sup> Maria do Rocio Luz Santa Ritta, com votos vencedores deste relator e do Exmo. Sr. Des. Saul Steil, j. 23-10-2012).

No caso em tela, os autores alegam ter sofrido dano moral em virtude da falha na prestação do serviço da ré, que culminou no malogro de sua

viagem, não sem antes uma malfadada via crúcis para resolver as inconsistências em suas passagens aéreas.

Diante de tais fatos, o MM. Juiz de Direito condenou a ré solidariamente ao pagamento de indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um dos autores, quantia que se mostra adequada a uma justa reparação, condizente com a capacidade econômica das partes (o autor é servidor público e a autora aposentada, ao passo que a apelante é uma grande empresa de comércio eletrônico com capital social superior a R\$ 20.000.000,00) contemplando com equilíbrio os objetivos compensatório e pedagógico da reparação, mas sem se desconsiderar as peculiaridades do caso.

Ademais, verifica-se que esta Câmara manteve a indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) em hipótese semelhante, na qual a viagem também não ocorreu, contudo sem os transtornos experimentados pelos autores no caso em voga:

APELAÇÃO CÍVEL. DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE PACOTE DE VIAGEM PELA INTERNET POR MEIO DE SÍTIO - GROUPON. PARCERIA ENTRE O GROUPON E A AGÊNCIA DE VIAGENS CANCELADA. VIAGEM DA AUTORA QUE NÃO PÔDE SER REALIZADA NA DATA PROGRAMADA. COMUNICAÇÃO FEITA POUCOS DIAS ANTES DO EMBARQUE. CANCELAMENTO DA NEGOCIAÇÃO PELA AUTORA. DEVOLUÇÃO DE APENAS PARTE DOS VALORES PAGOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DA EMPRESA GROUPON AFASTADA. RELAÇÃO DE CONSUMO. EMPRESA QUE RECEBE COMISSÕES SOBRE AS VENDAS DAS OFERTAS DIVULGADAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXEGESE DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MÉRITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FORNECEDOR. RISCO DA ATIVIDADE. CADEIA DE FORNECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM. CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE OBSERVADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. De acordo com as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor é igualmente responsável pelos problemas e transtornos causados ao consumidor, em razão da não resolução do problema. "A empresa que integra,

como parceira, a cadeia de fornecimento de serviços é responsável solidária pelos danos causados ao consumidor por defeitos no serviço prestado" (AgRg no Ag 1153848/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/04/2011, DJe 27/04/2011) (AgRg no AREsp n. 214864/SP, rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Quarta Turma, DJe de 9-4-2014). (TJSC, Apelação Cível n. 2014.034764-0, de Itajaí, rel. Des. Saul Steil, j. 02-12-2014).

Pelo exposto, mantém-se o *quantum* indenizatório fixado na sentença.

4. Dispõe o art. 85, § 11, do CPC/2015 que "*o tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento*".

Considerando-se o insucesso do recurso da ré, bem como o trabalho adicional realizado nas contrarrazões apresentadas, os honorários advocatícios de sucumbência devem ser acrescidos, nesta fase, de 2% (dois por cento) sobre o fixado em primeiro grau, totalizando, ao final, 17% (dezessete por cento) sobre o valor da condenação atualizado.

5. Ante o exposto, vota-se no sentido de negar provimento ao recurso e, com fulcro no § 11 do art. 85 do CPC/2015, fixar honorários recursais de 2% (dois por cento) sobre o valor da condenação atualizado em favor do patrono da parte autora.