



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

24ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2017.0000276821

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do(a) **Apelação** nº 1013865-36.2015.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VRG LINHAS AÉREAS S/A, são apelados TAISA MONTEIRO SANTANA e ZENILDA DA COSTA MONTEIRO.

**ACORDAM**, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do(a) Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **WALTER BARONE (Presidente)** e **JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**.

São Paulo, 20 de abril de 2017.

**SILVIA MARIA FACCHINA ESPÓSITO MARTINEZ**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

24ª Câmara de Direito Privado

**VOTO Nº 3544**

Nº Processo - Classe: **1013865-36.2015.8.26.0006 - Apelação**  
Origem: **Comarca de São Paulo**  
Juiz(a) de 1º Grau: **Deborah Lopes**  
Partes: **Apelante: Vrg Linhas Aéreas S/A**  
**Apelados: Taisa Monteiro Santana e Zenilda da Costa Monteiro**

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO.** Compra de passagens por intermédio de agência de turismo. Posterior cancelamento de passagens. Impedimento de embarcar no voo. Sentença de procedência – Condenação da companhia aérea requerida ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais e ao reembolso dos danos materiais. Recurso da GOL Linhas Aéreas.

**RESPONSABILIDADE.** Da análise do caso concreto, ficou demonstrado que a falha na prestação do serviço foi praticada pela agência de turismo, a qual em vez de providenciar a correção dos nomes das passageiras nos bilhetes, cancelou as passagens, causando os transtornos narrados na inicial - Companhia aérea não teria contribuído, de nenhum modo, para o evento danoso. Responsabilidade afastada.

**SOLIDARIEDADE.** Não verificada. Impossibilidade do reconhecimento da corresponsabilidade prevista no artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor no caso em discussão, pois restou evidente que os danos enfrentados foram causados por fato de terceiro – Conduta exclusiva dos prepostos da agência de turismo – Companhia aérea agiu em exercício regular de direito, pois as passageiras efetivamente não dispunham das respectivas passagens, anteriormente canceladas pela agência - Jurisprudência do TJSP.

**SUCUMBÊNCIA.** Reformada a sentença, as autoras restaram vencidas. Honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00, por equidade.

**RECURSO PROVIDO.**



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24ª Câmara de Direito Privado

Trata-se de **Apelação** interposta contra a r. sentença de fls. 267/270 que julgou parcialmente procedente a *Ação de Indenização por Danos Morais* proposta por Taisa Monteiro Santana e Zenilda da Costa Monteiro em face de GOL Linhas Aéreas.

A MM. Juíza de Primeiro Grau afastou a preliminar de ilegitimidade passiva e reconheceu a responsabilidade da companhia aérea pelos prejuízos sofridos pelas autoras.

Em consequência, impôs indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 para cada autora, além de determinar o ressarcimento do valor pago por Zenilda pelas passagens canceladas.

Irresignada, a companhia aérea apelou afirmando que a responsabilidade pelo ocorrido seria da agência de turismo “Encontre Sua Viagem”, a qual intermediou a compra das passagens e, posteriormente, cancelou a contratação.

Alegou que, embora a agência se utilizasse o sistema BWS-GOL para compra de passagens, este fato não configuraria parceria comercial, mas mero uso de um serviço disponibilizado pela companhia.

Neste contexto, não seria aplicável a solidariedade prevista no artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo nexos causal entre o dano sofrido pelas autoras e qualquer conduta da GOL, ocorrendo, na verdade, fato de terceiro.

Ao final, pleiteou, em caráter subsidiário, a redução da indenização, a retificação da incidência dos juros de mora nos termos da Súmula 362 do STJ (fls. 272/292).

Contrarrazões das autoras às fls. 298/305, pela manutenção da sentença.

**É O RELATÓRIO.**



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24ª Câmara de Direito Privado

### **O recurso comporta provimento.**

Cumprе ressaltar que a r. sentença recorrida foi publicada já na vigência do novo Código de Processo Civil.

Segundo o contido no processo, em 31/07/2015 Zenilda adquiriu, por intermédio do *website* “Encontre Sua Viagem”, três passagens de ida e volta, partindo no dia 25/08/2015 de Guarulhos-SP com destino a Ilhéus-BA.

A compradora Zenilda viajaria junto da filha Taisa e da neta Alicia pela GOL Linhas Aéreas.

Contudo, após receber e-mail de confirmação e notar erro no cadastro das passagens, Zenilda solicitou junto aos prepostos da agência de turismo a correção dos nomes de Taisa e Alicia nas respectivas passagens.

Ao comparecer no aeroporto no dia da viagem, as autoras se surpreenderam ao notar que as passagens de Taisa e Alicia haviam sido canceladas, impossibilitando a viagem.

Na inicial, pleitearam a condenação da GOL pelos danos materiais e morais suportados em razão do ocorrido.

Decorrida a fase instrutória, foi proferida a r. sentença condenatória, nos termos já relatados, a qual – ressalvado o entendimento da D. Magistrada – comporta integral reforma.

De início, não se discute ser a relação entre as partes abrangida pela legislação consumerista vigente.

Todavia, tal fato não ensejaria o reconhecimento sumário dos pedidos, nem mesmo a aplicação irrestrita dos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor, mormente diante das peculiaridades do caso retratado nos autos, cujas provas conduzem a entendimento diverso do contido no julgado recorrido.



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24ª Câmara de Direito Privado

Na realidade, ficou evidenciado pela documentação encartada pelas próprias autoras na inicial que o negócio foi efetuado por intermédio da agência de turismo “Encontre Sua Viagem”, a qual disponibilizava um *website*, propiciando que os consumidores pudessem pesquisar e adquirir passagens aéreas de diversas companhias.

Aliás, às fls. 24/25 constou o comprovante de solicitação de compra, enviado pela agência para a caixa de e-mail da coautora Zenilda e às fls. 26/27 foi juntada a mensagem confirmando a compra, com o código do pedido (perante a agência) e o código localizador (a ser utilizado perante a companhia aérea).

Em seguida, as autoras juntaram cópia do e-mail enviado por Zenilda, aos 12/08/2015, em resposta à mensagem da agência, apontando o erro no cadastro e solicitando a correção dos dados de Taisa e Alicia (fls. 29/31).

Às fls. 32/34 constaram as cópias dos e-mails trocados já no dia da viagem (25/08/2015) entre a coautora Taisa e um preposto da agência, informando que teria sido impedida de embarcar devido ao cancelamento equivocado dos bilhetes.

Na mensagem enviada por Taisa (fls. 34) constou:

*“(...) Ocorreu um erro de troca de nomes, do meu e da minha filha. Minha mãe fez a solicitação para corrigir apenas este erro, e quando chegamos hoje no dia do embarque não havia nenhuma passagem no meu nome e muito menos no nome da minha filha. Fui verificar diretamente na loja da GOL e foi comprovado que estas passagens foram canceladas. Conclusão, no checkin passei vergonha pois não existia nenhuma passagem no meu nome e eu e minha filha não fomos viajar e minha mãe teve que ir sozinha, pois somente a passagem dela estava reservada. (...) Por algum acaso ele [preposto da agência] cancelou as passagens sem permissão, e ainda cobraram taxa de cancelamento. (...) Como resolver isso??? (...) Quero a solução para esse problema,*



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24ª Câmara de Direito Privado

*porque minha mãe não autorizou cancelamento nenhum.*  
(...)”

Não bastasse, constou cópia do e-mail enviado em 01/09/2015 por Zenilda para a agência de turismo (fls. 45), no qual a coautora asseverou expressamente que havia entrado em contato no dia 12/08/2015 para verificar se os dados haviam sido corrigidos nas passagens e que outra atendente lhe informou que a situação estava regularizada.

Assim sendo, em que pese a solução dada ao feito na sentença, a condenação não se sustentaria pelas provas juntadas, assistindo razão às argumentações trazidas pela companhia aérea nas peças de defesa, no sentido de que não teria qualquer responsabilidade pelo ocorrido.

De fato, em nenhum momento restou demonstrado que os transtornos impostos às autoras seriam resultado de alguma conduta praticada pela GOL, pois, ao que tudo indicou, a culpa pelo ocorrido foi dos prepostos da agência de turismo, os quais não adotaram as providências solicitadas e não mantiveram a coautora Zenilda ciente da tramitação do pedido de alteração, nem mesmo informando corretamente de que eventualmente seria necessário o cancelamento das passagens – providência que certamente teria evitado toda a situação narrada na inicial.

Destarte, no caso concreto, efetivamente não se poderia falar em responsabilização da GOL Linhas Aéreas, a qual não contribuiu, para os fatos narrados na inicial, o que inclusive parecia ser de conhecimento das autoras.

Nem mesmo se poderia aplicar a solidariedade prevista no artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, pois as falhas na prestação do serviço foram praticadas tão-somente pela agência de turismo “Encontre Sua Viagem” e respectivos prepostos, em nada interferindo a companhia apelante para o resultado danoso – inexistindo o nexo causal.



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24ª Câmara de Direito Privado

Destarte, apesar de todos os dissabores suportados pelas consumidoras, não seria possível a condenação da empresa Gol pelos danos materiais, pois o prejuízo patrimonial enfrentado pela autora Zenilda ocorreu por culpa exclusiva da agência de turismo, ou seja, em virtude da conduta do preposto da agência “Encontre Sua Viagem”.

Aliás, a conduta da GOL de impedir o embarque das passageiras foi legítima, eis que não dispunham das respectivas passagens, as quais haviam sido canceladas por erro exclusivo da agência de turismo.

Em caso semelhante, assim decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

*(...) PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PACOTE TURÍSTICO – SOLIDARIEDADE ENTRE A AGÊNCIA DE VIAGENS E A COMPANHIA AÉREA – INOCORRÊNCIA – FALHA NO SERVIÇO QUE SE DEU POR CULPA EXCLUSIVA DA OPERADORA (AGÊNCIA) – RECURSO DA RÉ CONHECIDO EM PARTE E PARCIALMENTE PROVIDO E APELO DOS AUTORES IMPROVIDO. [...] Não há que se falar em reconhecimento de solidariedade entre a agência de viagens e a companhia aérea, pois não se pode creditar à empresa aérea responsabilidade alguma, porque giu de forma regular ao impedir o embarque da autora, inexistindo, assim, nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos experimentados pelos autores” (Ap 0003521-62.2012.8.26.0638, Relator Des. Francisco Thomaz, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 16/12/2015)*

Embora a agência de turismo negociasse as passagens, não teria qualquer relação econômica direta com a companhia, mesmo porque efetuava a venda de passagens de diversas outras companhias, tendo estrutura própria, não sendo comprovada relação apta a ensejar o reconhecimento da corresponsabilidade prevista em lei.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

24ª Câmara de Direito Privado

Por conseguinte, o recurso deve ser acolhido e a sentença reformada, com o reconhecimento da improcedência da ação, pelos motivos acima expostos, nada obstando seja proposta outra ação pelas consumidoras contra a empresa que lhes vendeu as passagens sem a responsabilidade necessária no acompanhamento das alterações subsequentes, respeitadas as disposições estabelecidas em lei e antes do prazo prescricional.

Por fim, as autoras restaram vencidas na totalidade dos pedidos, inexistindo alternativa técnica a esta relatora a não ser condená-las nas custas, despesas processuais e nos honorários advocatícios da parte vencedora, fixando-os no importe de **R\$ 2.000,00**, por equidade, pelo trabalho desenvolvido nas duas instâncias, com correção monetária até o efetivo pagamento.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso**, reformando a sentença nos termos da fundamentação.

Eventuais Embargos de Declaração serão julgados de forma virtual, salvo interesse público ou oposição expressa da parte interessada na petição de interposição.

**SÍLVIA Maria Facchina ESPÓSITO MARTINEZ**

Relatora