



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2017.0000633066

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1000991-87.2016.8.26.0457, da Comarca de Pirassununga, em que é apelante/apelado SMILES S.A., são apelados/apelantes BRUNO ROBERTO TOMAZ DE SOUZA e MARCELA FERNANDA BERRETA.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao Recurso do autor e deram parcial provimento ao Recurso da ré. VU.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), SÉRGIO RUI E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 17 de agosto de 2017.

ROBERTO MAC CRACKEN

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1000991-87.2016.8.26.0457

Apelante/Apelado: SMILES S.A.

Apdos/Aptes: Bruno Roberto Tomaz de Souza e Marcela Fernanda Berreta

Comarca: Pirassununga

Voto nº 27041APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Contrato de transporte aéreo.

Responsabilidade objetiva da requerida. Aplicação do CDC. Danos materiais e morais. Ocorrência.

TRANSPORTE AÉREO - Responsabilidade contratual - Possibilidade, nos termos do entendimento pacificado pelo C. STJ - Legitimidade passiva da Smiles - Responsabilidade solidária para responder à ação, mantida - Precedentes da Corte - Milhas aéreas do programa Smiles utilizadas para a aquisição de passagens aéreas - Cancelamento das passagens e não remarcação para o trecho escolhido - Quebra de contrato - Responsabilidade civil objetiva do prestador de serviços.

**RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.
RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO**

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de **fls. 130/136**, que julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

“... Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos para fins de condenar a demandada a pagar aos demandantes, de forma simples, indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.368,00 (mil, trezentos e sessenta e oito reais), acrescido de atualização monetária desde a data do efetivo desembolso (20/12/2015) e de juros de mora a contar da citação, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 9.370,00 (nove mil, trezentos e setenta reais), com juros de mora a contar da presente (Súmula 362, STJ). Sucumbente em maior parte, deverá a requerida arcar com as custas e as despesas judiciais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação. ...”

Irresignada, insurge-se a requerida, ora apelante, às **fls. 139/165**,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pugnando pela reforma da r. sentença.

Preliminarmente, aduz: a. ilegitimidade passiva da recorrente por não se tratar de responsabilidade do prestador do serviço; b. o acúmulo de milhas decorre da utilização e/ou consumo dos clientes participantes oferecidos por empresas parceiras.

No mérito, alega em seu favor: A. ausência de responsabilidade por culpa exclusiva da companhia aérea; B. é responsável apenas pela emissão das passagens aéreas, não tendo ingerência sobre alterações/cancelamentos realizados pelas empresas parceiras; C. tentou de todas as formas realocar os apelados em outros voos mas os apelados preferiram adquirir novas passagens (sic); D. ausência de danos materiais pois adquiriram novas passagens aéreas; D. ausência de danos morais por não ter sido comprovado qualquer abalo anímico, além de ter prestado assistência e auxílio aos apelados.

Recorre também, os requerentes, ora apelantes, às **fls. 169/178**, pugnando pela reforma da r. sentença.

No mérito, alega em seu favor: A. a requerida tinha conhecimento do problema três meses antes do embarque; B. deve o valor arbitrado a título de danos morais serem majorados para R\$20.000,00 para cada apelante.

Em contrarrazões de **fls. 183/205 e 206/216**, os requerentes e a requerida, respectivamente, pugnam pelo não provimento do recurso adverso.

Recurso recebido e processado em seus regulares efeitos, anotados os recolhimentos das custas recursais (**fls. 166/167 e 179**).

Do essencial, é o **relatório**, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença recorrida.

Em breve síntese, cuida-se de demanda indenizatória de danos materiais e morais proposta **Bruno Roberto Tomaz de Souza e Marcela Fernanda Berreta** perante **SMILES S.A.**, decorrente utilização de milhas aéreas, originárias do programa de recompensas chamado “Smiles”, para aquisição de passagens para viagem à Europa.

Declararam os requerentes, que a reserva foi concretizada junto à Companhia aérea Alitalia S.A., partindo do Aeroporto Internacional de Guarulhos no dia 29/11/2015, com novo voo previsto para 03/12/2015 de Roma para Paris.

Afirma ainda que o retorno previsto para 23.12.2015 com saída de Viena, com escala em Roma e em seguida para Guarulhos/SP.

Informa que devido a compromisso profissional de um dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

requerentes visando antecipar o retorno ao Brasil, em 01.05.2015 entrou em contato com a requerida para que fosse providenciada a alteração de datas.

Discorre sobre a obtenção da antecipação do voo de retorno, para 20.12.2015.

Dizem-se surpreendidos ao saberem em 28.11.2015 que a requerida entrou em contato informando que havia um problema com o voo Viena-Roma. Assim, anteciparam a viagem um dia.

Afirmaram ainda, que, não tendo ocorrido qualquer problema na viagem de ida, não tendo recebido qualquer confirmação da requerida, contataram o irmão do requerente e lhe passaram os dados pessoais e senha para que este ligasse na central de atendimento *Smiles* e “resolvesse a pendenga” (sic).

Confirmam que receberam as passagens referentes ao trecho Roma-Guarulhos com data de 20.12.2015 e ainda que compraram nova passagem para o trecho Viena-Roma, no valor de R\$1.368,00, mesmo tendo recebido passagens para o referido trecho Viena-Roma, a qual disseram não ser mais necessário.

Contestada a ação, a requerida pugna para que seja reconhecida sua ilegitimidade passiva, imputando a responsabilidade à companhia aérea, que foi quem cancelou o voo e alegou que fez todo o necessário para sanar o problema.

De início, cabe destacar que como bem pontuado pelo Ilustre Juiz de Direito, restou incontroverso a aquisição das passagens aéreas junto à requerida, e os contatos entres os envolvidos em busca de solução para o problema objeto da lide.

Pois bem, no presente caso, como bem fundamentado pelo Ilustre Magistrado de primeiro grau, trata-se de responsabilidade objetiva do prestador de serviços, pelos danos causados, o que afasta a necessidade de se comprovar o dolo ou a culpa, nos termos do art. 14, CDC.

Tendo participado de toda a relação negocial desde o início, tanto que efetuou as reservas e aquisições necessárias para o voo dos requerentes, tentando garantir a integridade do contrato prestado e intermediando junto a companhia aérea as tratativas de solução do problema, é evidente que a demandada faz parte da relação aos olhos do consumidor e evidente também a prestação do serviço.

Por óbvio que, como bem pontuado pelo Ilustre Juiz de Direito, que a requerida poderia ter se valido inclusive da aquisição de passagens aéreas em outras empresas do ramo, principalmente porque, desde o momento em que ficou sabendo do cancelamento, com tempo suficiente para a solução, a situação se arrastou por tempo demasiado longo, levando-se em conta, que havia data prevista para volta da viagem.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vale destacar que houve sim tentativa de solução, sem, contudo, obtê-la em prazo hábil a evitar qualquer inconveniente aos requerentes.

Portanto, diferentemente do alegado pela requerida, há sim nos autos, comprovação de aquisição de passagens a evidenciar a necessidade de reparação material como restou comprovado e determinado na r. sentença.

Restou comprovado a dificuldade em alocar os requerentes tem voos que permitissem a segurança e efetividade do transporte, incluindo-se ai, a conexão em Viena-Roma e o voo final até o Brasil.

Portanto, correta, quando determina o ressarcimento do valor de R\$1.368,00 da forma como reconhecida na decisão recorrida.

A questão que merece reparo na referida decisão, diz respeito ao arbitramento de danos morais.

Pelo que se extrai dos autos, os próprios requerentes confessaram que, devido a compromisso pessoa de um dos requerente, solicitaram a antecipação do retorno. Mais ainda, confirmaram que receberam os e-mails, com as possíveis atualizações de horários negociados via telefone e e-mail, e que não “perceberam” que o status “Não-Confirmado” para o voo de Viena-Roma.

No dia 21/07/2015 a Ré encaminhou e-mail aos Autores, onde constava que todos os voos estavam confirmados. Nos dias 18/08/2015, 20/10/2015, 28/10/2015, 25/11/2015 e 28/11/2015 (data do casamento) foram recebidos novos e-mails, onde constava o status “Não-Confirmado” para o voo Viena-Roma, fato não percebido pelos Autores. Atentavam-se apenas a possíveis atualizações de horários, pois a confirmação já havia sido obtida via telefone e e-mail no dia da alteração, não cogitando a possibilidade de cancelamento.(g.n.)

Confirmaram ainda que receberam ligação telefônica da empresa requerida informando o problema no voo Viena-Roma, cuja confirmação ainda não havia sido concretizada pela companhia aérea.

Neste mesmo contato, aceitaram inclusive a possibilidade de antecipar a viagem em um dia, o que demonstra total conhecimento do fato.

Não se pode olvidar que a ocorrência de um casamento muda muito a rotina dos envolvidos e que as tarefas e preparativos demandam muita atenção e envolvimento dos participantes, tanto que confirmam que “*prevendo que a ré não resolveria proativamente a situação*” pediram que o irmão do requerente contatasse a requerida via “whatsapp” em 17.12.2015 e em posse dos dados e senhas pessoais, intermediasse a solução via central de atendimento da requerida.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O casamento é normalmente um dia de muita tensão. O telefonema

aumentou ainda mais o estresse dos Autores, que já não confiavam no embarque para início da viagem. Apesar de não encontrarem problemas na ida, passaram a viagem inteira preocupados, já prevendo que a Ré não resolveria proativamente a situação, e a única comunicação entre ambos dar-se-ia por e-mail.

Conforme previu, os Autores não receberam nenhuma confirmação da Ré e, pela internet, não havia canais de comunicação disponíveis. Foi necessário que o Autor Bruno contatasse seu irmão via WhatsApp dia 17/12/2015 e lhe passasse dados e senhas para que ligasse na central de atendimento Smiles e resolvesse a pendenga.(fl. 03)

Afirma inda que foram enviadas novas passagens referentes ao trecho Roma-Guarulhos e que receberam inclusive o trecho Viena-Roma, o qual afirmaram não ser mais necessário visto que o requerente informou a empresa requerida que ele compraria o trecho Viena-Roma.

Angustiado com a possibilidade de não retornar ao Brasil nas datas necessárias, o Autor sugeriu que a empresa mantivesse a confirmação do voo Roma-Guarulhos e ele compraria o trecho Viena-Roma acima mencionado, ou de outra companhia. Com muito custo os atendentes conseguiram emitir nova passagem, agora cancelando o trecho de Viena-Roma, cujo trajeto seria efetuado a expensas do Autor.

Vale destacar que a modificação para constar que o voo iniciava em Roma e finalizava em Guarulhos era indispensável, pois se permanecesse da forma originalmente emitida, ou seja, Viena-Roma e Roma-Guarulhos, a empresa não permitiria o embarque dos Autores em Roma, haja vista que o voo deveria ter iniciado em Viena (condição conhecida como no show). Após todo esse estresse, foram enviadas novas passagens referentes ao trecho Roma-Guarulhos com data de 20/12/2015, o que não serviu para tranquilizar os Autores, já que também receberam o não mais necessário trecho Viena-Roma dia 20/12/2015. Vieram, ainda, os trechos Viena-Roma e Roma-Guarulhos no dia 23/12/2015, não sabendo se conseguiriam embarcar normalmente no dia correto ou se o voo constava para a Ré na primeira data reservada.

Diante dessa situação, os Autores compraram o voo Viena-Roma

operado pela Vueling Airlines S.A. para dia 20/12/2015 no montante de R\$ 1.368,00 (mil, trezentos e sessenta e oito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reais), pagando duas vezes pelo mesmo trecho. Foi necessário escolher esse voo por estar previsto entre 16:15h e 17:50h, já que seria preciso desembarcar, pegar malas e fazer novo check-in no voo da Alitalia S.A., que decolaria 22:25h de Roma e a apresentação deve acontecer com no mínimo duas horas de antecedência. (fl. 04).

Portanto, quanto aos danos morais, entendo que não restou efetivamente constatado.

Evidente que a situação retratada causa transtornos a qualquer um, mas como retratado acima, pelo que se extrai dos autos, houve empenho da requerida em solucionar a situação, e os requerentes, também deixaram de dar a devida importância, tanto que, confirmaram que “não perceberam” o status “não-confirmado” em e-mail recebido e terceirizaram a solução ao irmão do requerente.

Assim, entendo que se faz necessária a reparação dos danos materiais, sem contudo, arbitramento de danos morais, visto que, a situação, apesar de causar desconforto, contou com desatenção de todos os envolvidos.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso dos requerentes e, **dá-se parcial provimento ao recurso da requerida** para afastar a condenação e danos morais, repartidas a verbas de sucumbência.

ROBERTO MAC CRACKEN
RELATOR