



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2018.0000146427**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1009776-06.2015.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CAIO CÉSAR GIANEZI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados TAM - LINHAS AÉREAS S/A, CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A e EZOG - AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA ME.

**ACORDAM**, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 5 de março de 2018

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Voto nº 731

Apelação: 1009776-06.2015.8.26.0576

Apelante: CCG (Justiça Gratuita)

Apelado: Tam - Linhas Aéreas S/A

Apelado: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A e outro

Comarca: São José do Rio Preto – 7ª Vara Cível

Juiz prolator: Luiz Fernando Cardoso Dal Poz

**Apelação – Ação indenizatória – Aquisição de passagens aéreas através de empresa/agência de Viagens - Afastamento de ilegitimidade passiva – Cadeia de fornecimento – Atraso de voo – Voo nacional – Configuração de dano moral – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e Código Civil quanto ao pleito de dano moral – Caso fortuito interno – Ausência de excludente de responsabilidade – Ocorrência de fato proveniente de fortuito externo – Valor indenizatório de dano moral adequado – Sentença mantida – Recurso desprovido.**

A r. sentença de fls. 313/322, cujo relatório adoto, julgou **procedente** a ação declaratória indenizatória por danos morais e materiais ajuizada por **CCG** em face de **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e Tam - Linhas Aéreas S/A**, condenando as partes réas ao pagamento “*em favor do genitor do ora autor foi fixada indenização no valor de R\$15.760,00 e que, pelo mesmo d. Juízo de Pequenas Causas, está em curso uma terceira ação, ajuizada por sua genitora, independentemente do valor que venha a ser fixado na referida ação, afigura-se suficiente e necessária a indenização, ao ora autor, no valor de R\$4.400,00, correspondente a cinco salários mínimos, com correção e juros legais desta data. A fixação em valor inferior ao apontado no pedido não implica em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*reflexos na distribuição da verba sucumbencial, nos termos da Súmula 326 do E. Superior Tribunal de Justiça. Posto isso, julgo procedente ação. Arcarão os vencidos com as custas processuais e honorários”.*

Inconformada com a r. sentença, a parte autora interpôs recurso (fls. 204/213) alegando, em síntese, que: 1) da necessidade de majoração dos danos morais, levando em consideração que o recorrente trata-se de uma criança, o voo atrasou 20 horas, ausência de auxílio e o poder econômico da recorrente; 2) o valor arbitrado na r. sentença não esta em consonância com as decisões majoritárias do Tribunal; e 3) majoração dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 220/228.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização de danos materiais e morais por atraso de voo, transporte aéreo nacional em face da prestadora de serviço de turismo e a companhia aérea.

Tendo a parte autora adquirido as passagens aéreas através da parte ré CVC, não se está diante de mera intermediação, mas de compra e venda de pacote turístico, sendo irrelevante o fato do transporte aéreo não se dar na modalidade fretada. A Agência escolhe seus parceiros e disponibiliza as passagens em voos determinados, auferindo lucro na intermediação, e oferecendo vantagens na aquisição dos demais produtos.

Não há que se olvidar que o caso deve ser resolvido à luz do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual “*O fornecedor de serviços responde, independente 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*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*fruição e riscos*” [cf. art. 14].

Sendo assim, tanto a companhia aérea quanto a agência de viagem, são partes legítimas tendo em vista que são parceiras comerciais, sendo ambas fornecedoras do serviço, uma vez que conforme contrato (fls.20/26), a parte autora adquiriu as passagens aéreas perante a agência de viagens.

Resta incontroverso que a parte autora adquiriu passagens com a ré CVC, com saída de São José do Rio Preto programada para 17/09/2013, à Maceió/AL, e volta prevista para 23/09/2013 as 10h50. No dia do retorno, chegou ao aeroporto e realizou o *check in*, obtendo a informação de que seu voo já havia partido, 1h antes do que o contratado sem qualquer informação por parte das rés. Sendo então disponibilizado um voo somente às 03h50, permanecendo 20 horas no aeroporto, não sendo oferecida nenhuma forma de auxílio.

A parte ré TAM, alega que houve força maior/ caso fortuito para o cancelamento do voo, afirmando que houve um remanejamento da malha aérea, porém, em momento algum, trouxe provas confirmando tal alegação.

A mera alegação não satisfaz o julgador que necessita de elementos de convicção.

Preceitua o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que são direitos básicos do consumidor: “*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*”.

O artigo 14, da mesma Lei, dispõe sobre a responsabilidade objetiva: “*O fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.*

Ademais, o fornecedor somente se escusa da responsabilidade diante da (i) culpa exclusiva de terceiro; (ii) culpa exclusiva do consumidor; ou (iii) fortuito externo.

Com efeito, o fortuito do caso encontra-se dentro do risco da atividade assumido pela empresa, que opera linhas aéreas. E se o fato jurídico gerou consequências ao consumidor, a empresa deve por elas responder.

O atraso no voo, por si só, caracteriza defeito na prestação do serviço, pois essa demora provoca desconforto, angústia e aflição para aqueles que estão submetidos a companhia aérea, naquele momento. Dessa maneira trata-se de um dano *in re ipsa*.

O artigo 737 do Código Civil estabelece que o transportador estará sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior externo, que não foi comprovado no caso apresentado.

O cancelamento ou atraso de voo, como verificado no caso, é passível de ocorrer, no entanto, deve ser amenizado pela companhia aérea, com o oferecimento do mínimo possível de conforto aos passageiros lesados, ou seja, deve ser oferecida alimentação adequada, acomodação confortável e informação do ocorrido com a previsão de novo embarque, o que não foi feito pelas partes rés.

Na hipótese dos autos, ficou demonstrada ocorrência de fortuito interno, situações plenamente previsíveis, que poderiam ser evitadas. Portanto, inegável a falha de prestação de serviços e os



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

transtornos experimentados.

Tem-se que o fortuito, nessas situações, encontram-se dentro do risco da atividade assumido pela empresa, não se aplicando excludente de responsabilidade. E se o fato jurídico gerou consequências ao consumidor, a empresa deve por elas responder.

Necessário também atentar-se para que o valor não seja tão alto que constitua enriquecimento ilícito, de outro lado, não deve ser irrisório, sob pena de não compensar o abalo e perda da função de desestímulo para reiteração de conduta.

O dano moral resta evidente, porém a respeito do *quantum* indenizatório por danos morais, este resta adequado à situação. Sendo o parecer da Procuradoria Geral de Justiça (fls. 274/284), consoante com este entendimento.

*In casu*, o valor indenizatório arbitrado pelo juízo *a quo*, em R\$ 4.400,00, se mostra adequado à reparação do dano perpetrado pela ré e para que a parte ré corrija seus procedimentos administrativos para cumprir a Lei e evitar dano ou sua propagação ao consumidor.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Nos termos do parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majora-se a honorária advocatícia em 11% sobre o valor da condenação.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**Relatora**