PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível e Recurso Adesivo nº 0020125-26.2011.815.2001

Origem : 11ª Vara Cível da Comarca da Capital

Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

Apelante : VGR Linhas Aéreas S/A

Advogado : Thiago Cartaxo Patriota

Apelada : World Tour Viagens Turismo Ltda

Advogado : André Gomes Bronzeado

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS MORAIS E MATERIAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. DUPLO INCONFORMISMO. ANÁLISE CONJUNTA. COMPRA DE PACOTE DE TURISMO. EMISSÃO DE PASSAGEM COM DATA EQUIVOCADA. TENTATIVA FRACASSADA DE SOLUÇÃO PELA AUTORA ANTES DO EMBARQUE DE PASSAGEIROS. COMPRA DE NOVOS *TICKETS* AÉREOS. DIREITO A REEMBOLSO E DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. DANO MORAL. ARBITRAMENTO DO *QUANTUM* EM OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

DESPROVIMENTO DO APELO E PROVIMENTO DO RECURSO ADESIVO.

- A configuração do dano material está condicionada a existência de prova cabal dos prejuízos suportados, credenciando-se ao acolhimento do pedido referente a tal verba quando o conjunto probatório carreado confirma a ocorrência de ofensa patrimonial alegada.

- Nos termos da Súmula nº 227, do Superior Tribunal de Justiça: A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.

- Demonstrada a lesão, cumulada aos demais pressupostos da responsabilidade civil, ressoa como indispensável a reparação, visto ser essa a única forma de compensar os transtornos cominados à parte ofendida.

- Na fixação de indenização por dano moral, o julgador deve levar em conta o caráter reparatório e pedagógico da condenação, devendo, contudo, se precaver para que não haja o lucro fácil do ofendido, nem seja reduzido o montante indenizatório a um valor irrisório.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao apelo e dar provimento ao recurso adesivo.

VGR Linhas Aéreas S/A ingressou com **APELAÇÃO**, fls. 132/138, rebatendo a sentença de fls. 123/129, da lavra da Juíza de Direito da 11ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou procedente, em parte, o pedido contido na **Ação de Indenização por Perdas e Danos Morais e Materiais** ajuizada por **World Tour Viagens Turismo Ltda**, nestes termos:

> Diante do exposto, com supedâneo no que dos autos consta, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial para condenar a demandada ao pagamento de danos materiais no importe de R$ 11.55720 (onze mil quinhentos e cinquenta reais e vinte centavos) corrigidos monetariamente a partir do evento danoso, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, por ser medida de direito e justiça, extinguindo-se o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 269, I, do CPC.

Em suas razões, após um breve resumo da lide, sustenta inexistir nexo causal entre os fatos por ela praticados e os supostos danos materiais vivenciados pela promovente. Isso porque "A reserva sofreu processamento de *no show*, e o crédito foi vinculado à reserva (no show: R$ 90,00 + crédito: R$ 383,00 = TOTAL: R$ 473,30, por passageiro); não houve solicitação de reembolso", fl. 137. Sustenta, outrossim, não se ter constatado prejuízos materiais, haja vista que a compra das passagens pela autora visou apenas "agradar seus clientes", não existindo também, prova de conduta praticada irregularmente.

Intimada, **World Tour Viagens Turismo Ltda** ofertou contrarrazões, fls. 153/156, e, a um só tempo, forcejou **RECURSO ADESIVO**. Em sede de contraminuta, refutou as assertivas da apelação, defendendo a ocorrência de danos materiais e o dever da empresa de aviação pagar a quantia de R$ 11.55720 (onze mil quinhentos e cinquenta reais e vinte centavos), a título de reembolso.

Na respectiva peça de inconformismo, fls. 157/162, a autora argumentou a existência de danos morais passíveis de compensação, conquanto houve falha na prestação de serviço, quando errou a data de retorno da viagem e, instada a solucionar o problema, não o fez.

Contrarrazões, fls. 166/173, rebatendo as argumentações contidas nas razões do recurso concernente aos danos morais indenizáveis.

A Procuradoria de Justiça, fls. 180/183, através do **Dr. José Raimundo de Lima**, não emitiu parecer opinativo de mérito.

É o RELATÓRIO.

VOTO

World Tour Viagens Turismo Ltda ajuizou a presente demanda indenizatória contra a **VGR Linhas Aéreas S/A**, trazendo a tona o seguinte fato: que, na condição de agente de viagens e turismo, solicitou junto à demandada reserva de passagens para um grupo de dezoito turistas, com saída para o dia 10.07.2010 e chegada em 17.07.2010. Acontece que a data de retorno foi registrado erroneamente pela empresa aérea, fazendo constar o dia 17.10.2010. Verificado esse equívoco, tentou-se por diversas vezes solucionar a questão, sem lograr êxito. Desse modo, visando preservar seu nome junto a clientela, coube a autora adquirir novas passagens com retorno para o dia 17.07.2010, sendo "03 (três) passagens na própria GOL e as outras 15 (quinze) passagens pela TAM Linhas Aéreas (cf. DOC. 04 – lista do grupo), fato que geriu uma despesa no valor de R$ 11.557,20 (Onze mil quinhentos e cinquenta e sete reais e vinte centavos)". Frente à recalcitrância da ré em reembolsar dita quantia, buscou no Judiciário o meio para ter compensado danos de ordem moral e material decorrentes do episódio.

Como não há preliminares a serem abordadas, urge enfrentar o mérito, iniciando-se pelo reclamo da promovida.

Quanto aos **danos materiais**, entendo não haver reparos a serem operados no provimento monocrático, pois, como dito, ficou evidente o prejuízo experimentado pela parte adversa.

Nesse caminhar, andou bem a sentenciante ao defender a necessidade de auferi-los, senão vejamos o disposto na fl. 127:

> O ato ilícito atribuído ao promovido, qual seja, o erro na data das passagens compradas, está sobejamente comprovado nos autos. As trocas de e-mails (fls. 19/39) entre as partes indicam o equívoco cometido. Mais que isso, comprovam a peregrinação do autor em tentar solucionar a problemática.
> Os gastos dispendidos para a compra das passagens, no valor de R$ 11.557,20 (onze mil quinhentos e cinquenta e sete reais e vinte centavos) são incontestes.
> O nexo de causalidade entre a ação e o dano se configura nos gastos com novas passagens, uma vez que os 18 (dezoito) clientes do autor ficaram impossibilitados de voltar da viagem, caso o mesmo não adquirisse novas passagens para a data combinada (17/07/2010) para o retorno. Tal equívoco, como visto, foi contornado pelo próprio autor, que comprou novas passagens em outras companhias, evitando assim que seus clientes ficassem no destino da viagem.

Deveras, a versão apresentada na exordial tem sustentação na prova documental colacionada, notadamente às **fls. 36/39**, quando se comprova a compra das passagens, impondo o dever de reembolso.

Sobre tema, oportuno transcrever o magistério de **Caio Mário da Silva Pereira**:

> As perdas e danos não poderão ser arbitrários. Não pode o credor receber, a esse título, qualquer lucro hipotético. Somente lhe cabe, com fundamento na reparação, receber, como benefício de que o dano o privou, aquilo que efetivamente decorreu do fato imputável, e os lucros cessantes por efeito direto e imediato do descumprimento da obrigação. (In. **Instituições de Direito Civil**, vol. II, 15ª ed., Forense, p. 238).

Pelos motivos acima declinados, a indenização dos danos materiais permanece indene.

Por seu turno, na insurgência da promovente, postulou-se pela **indenização por danos morais**.

Razão lhe assiste.

Com relação aos dano morais, a doutrina preconiza:

> É a causa objetiva do dano ocasionado ao consumidor em função de defeito na prestação do serviço, isto é, a repercussão do defeito do serviço, causadora de danos na esfera de interesse juridicamente protegido ao consumidor. (In. **Alvim Arruda** [et al.]. **Código do consumidor comentado e legislação correlata**. São Paulo : Revista dos Tribunais, 1991, 1ª ed., p. 47).

Com o respaldo jurisprudencial sedimentado da Súmula nº 227, do Superior Tribunal de Justiça, cuja transcrição não se dispensa:

> **A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.**

Ademais, deve ser registrado que desde o momento da concretização do contrato, as partes devem agir com respeito e lealdade, protagonizando um equilíbrio nas prestações e norteando as obrigações nos moldes pactuados.

Com efeito, a quebra dessa relação gera o incômodo e insatisfação, devendo, portanto, a demandante ser indenizada pelos danos morais sofridos em decorrência, não apenas da falha na prestação do serviço, quando registrou a data de retorno dos turistas equivocadamente, mas pela desídia em solucionar a questão.

Nesse viés, a troca de correspondências eletrônicas amealhadas às **fls. 17/29**, evidenciam a intenção da parte autora em corrigir a data de retorno da viagem, sem a devida colaboração do Grupo Gol, gerando a necessidade de se comprar novas passagens, **fls. 36/39**, para, assim, honrar com o pacote adquirido pelo grupo de viajantes.

Assim, restando incontroverso o dano moral vivenciado pela empresa requerente, avancemos ao *quantum* indenizatório.

Discussão existe quanto à natureza jurídica. A primeira corrente defende que a indenização por danos morais tem o intuito meramente reparatório, ao tempo em que, a segunda, caráter punitivo ou disciplinar; a terceira seria uma fusão das duas anteriores: caráter principal reparatório, mas um caráter pedagógico ou disciplinar acessório.

Em qualquer dos casos, não se pode deixar de ressaltar que deverá ser observado o grau de culpa do agente, a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos e as condições psicológicas das partes (**TARTUCE, Flávio**. In. **Manual de direito civil: volume único.** São Paulo: Método, 2012. p. 461), o que pode ser facilmente extraído dos arts. 944 e 945, do Código Civil:

> Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano.
> Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, eqüitativamente, a indenização.
>
> E,
>
> Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

Em outras palavras, convém esclarecer que os critérios utilizados para a fixação da verba compensatória moral devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial que versam sobre a matéria *sub examine,* consoante a qual incumbe ao magistrado arbitrar, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Com base na explanação, acima descrita, vislumbra-se que a quantia indenizatória de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) como justa e razoável, atendidos os princípios correlatos à fixação.

Acolhido na integralidade o pedido indenizatório, porquanto confirmados os danos moral e material, os honorários advocatícios impostos em 20% (vinte por cento) sobre a condenação, levará em conta, na ocasião oportuna, também o montante de R$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO E DOU PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO.**

É o **VOTO.**

Participaram do julgamento, os Desembargadores Romero Marcelo da Fonseca Oliveira (Presidente), Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator) e João Alves da Silva.

Presente a Dra. Vanina Nóbrega de Freitas de Dias Feitosa, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 19 de abril de 2016 - data do julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator