



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça da Paraíba
Gabinete da Des. Maria das Graças Morais Guedes

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N. 0033574-51.2011.815.2001

Origem : 15ª Vara Cível da Comarca da Capital
Relatora : Des. Maria das Graças Morais Guedes
Apelante : VRG Linhas Aéreas e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A
Advogado : Thiago Cartaxo Patriota
Apeladas : Marluce Santos Rodrigues e outra
Advogado : Belkiss de Fátima Frota Alves

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CARACTERIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A EMPRESA QUE VENDE O PACOTE E A COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SENTENÇA IRRETOCÁVEL. DESPROVIMENTO.

A agência de turismo e a companhia aérea são prestadoras dos serviços e responsáveis de forma solidária por eventuais prejuízos decorrentes do insucesso do negócio jurídico por integrarem a cadeia de intermediação do pacote turístico.

O fornecedor do serviço responde independentemente de culpa pelo serviço defeituoso prestado ao consumidor, que corresponde ao modo de seu fornecimento, e só terá a responsabilidade excluída na situação em que o defeito inexistente ou demonstrar a

culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O dano moral se consubstancia pela comprovação do próprio fato, independentemente da prova de resultado material.

Está caracterizado o ato ilícito na situação em que as consumidoras são impedidas de embarcar no dia da viagem por obstáculo exteriorizado pela empresa de aviação, e esse fato ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e gera dano indenizável na esfera extrapatrimonial, por frustrar as expectativas em relação à realização da viagem.

O quantum indenizatório arbitrado, considerando os aspectos do ato ilícito, está dentro dos parâmetros relativos à compensação da vítima e ao aspecto compensatório, desestimulando a prática de atos semelhantes, impondo a manutenção da extensão econômica arbitrada na primeira instância.

VISTOS, relatados e discutidos os autos acima referenciados.

ACORDA a egrégia Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, em **negar provimento ao apelo**.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta pela **VRG Linhas Aéreas e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A** contra sentença prolatada pelo Juízo da 15ª Vara Cível da Comarca da Capital nos autos da ação de indenização ajuizada em face dela e da **Agência de Turismo Classe 'A' Representações Ltda.** por **Marluce Santos Rodrigues e Maria de Fátima Santos Rodrigues**.

O Juízo *a quo* julgou procedentes em parte os pedidos nos seguintes termos:

ANTE O EXPOSTO, mais que dos autos constam e princípios de direitos aplicáveis à espécie, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO para condenar as demandadas, solidariamente, a restituírem a quantia de R\$ 3.676,00 (três mil seiscientos e setenta e seis reais) à parte autora, a título de dano material, com o acréscimo de juros, a partir da citação (1% a.m.), e correção monetária pelo INPC, desde a data do efetivo pagamento, bem como a pagarem o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma das promoventes, a título de danos morais, devidamente corrigido pelo INPC, a partir da publicação da sentença, e juros de mora de 1.0 (um por cento) ao mês, incidentes a partir da citação.

Assevera a apelante existir relação de consumo tão somente entre Agência de Turismo Classe A Representações Ltda. e as demandantes.

Sustenta ser da responsabilidade exclusiva da agência de turismo as lesões suportadas pelas demandantes, por ter aquela ciência de que o pagamento de apenas quatro lugares implicaria no cancelamento do localizador.

Questiona também a extensão econômica da indenização, afirmando que a quantia arbitrada é abusiva, exorbitante e imoral, pois proporcionará o enriquecimento sem causa das apeladas/autoras.

Pugna pelo provimento do apelo para reformar *in totum* a sentença e julgar improcedentes os pedidos especificados na exordial.

Intimadas, f. 182, as apeladas deixam transcorrer em aberto o prazo para resposta, conforme certidão inserta às f. 183.

O Ministério Público opina pelo desprovimento do recurso, 189/194.

É o relatório.

VOTO.

**Exma. Desa. Maria das Graças Morais Guedes –
Relatora**

A irresignação da apelante devolve todos os capítulos da sentença, quais sejam: a configuração ou não do ato ilícito, bem como a sua responsabilidade pelo fato; e a extensão do quantum indenizatório.

Narram as autoras que adquiriram pacote turístico com destino a Foz do Iguaçu na Agência de Turismo Classe A Representações Ltda., e foram impedidas de embarcar por parte da VRG Linhas Aéreas e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A.

A companhia aérea, por sua vez, assevera não ser o responsável pelos fatos descritos, aduzindo que a agência de turismo pagou apenas quatro pessoas, enquanto deveria ter adimplido o pacote de 10 (dez) assentos.

O Juízo de origem entendeu materializado o ato ilícito, e condenou as demandadas de forma solidária ao pagamento das prestações a título de danos material e moral.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, por serem as demandadas fornecedoras do serviço e as demandantes destinatárias final.

Portanto, a controvérsia deve ser solucionada sob ótica da legislação consumerista instituída pela Lei Federal nº 8.078/90.

Consoante dispõe o Código de Defesa do Consumidor, há responsabilidade solidária dos prestadores de serviços que integram a cadeia de fornecimento, na forma do art. 7º, parágrafo único, do CDC, *ex vi*:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do

direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Invocando o conteúdo da norma transcrita, vislumbra ser a companhia de aviação responsável solidariamente com a agência de turismo, por integrar a cadeia de fornecimento dos serviços, assumido o ônus concernente aos efeitos ocasionados pelo ato ilícito.

A ordem jurídica vigente estabelece que o fornecedor responde independentemente de culpa pelo serviço defeituoso prestado ao consumidor, que corresponde ao modo de seu fornecimento, e que a responsabilidade será excluída na situação em que o defeito inexistente ou há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do inciso I, do §1º, e dos incisos I e II, do §3º, do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, caracteriza-se o dano moral na situação em que os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, materializando-se pela má prestação do serviço e a invasão da esfera de terceiros.

In casu, a responsabilidade pelo fato do serviço é das demandadas, e houve interferência na órbita extra patrimonial das autoras.

Isso porque há comprovação de relação jurídica entre a empresa aérea e a agência de turismo, ao celebrarem contrato em que seria gerado o localizador de 10 (dez) lugares, conforme relata a própria apelante na contestação, f. 35.

Ainda, as demandantes foram impedidas de embarcar por conduta da companhia de aviação, configurando, via de consequência, o ato ilícito e o dano moral.

Nesse sentido é o entendimento dos tribunais pátrios:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. VIAGEM INTERNACIONAL. EMPRESA INTERMEDIÁRIA DE VENDAS DE PASSAGENS (DECOLAR.COM). CANCELAMENTO DE VOO POR PARTE DA EMPRESA

AÉREA NA HORA DO EMBARQUE. A AGÊNCIA DE VIAGEM INTERMEDIOU PACOTE TURÍSTICO COM COMPRA DA PASSAGEM E DIÁRIAS DE HOTEL. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO PARA MINORAR O QUANTUM ARBITRADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. 1. Trata-se de Recurso Inominado interposto pela parte ré contra a sentença que julgou procedentes pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento de voo. Alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da ação, uma vez que é mera intermediária entre o consumidor e a companhia aérea. Afirmou que a parte autora ao realizar a compra por meio do seu site adere às regras contratuais previstas, na qual se insere cláusula que exclui a responsabilidade da empresa intermediária no caso de atraso, cancelamento ou alteração de voo. Argumentou, ainda, que o cancelamento ocorreu por motivos de segurança. Por fim, ponderou que os autores não comprovaram o dano moral alegado e, subsidiariamente, requereu a redução do quantum arbitrado, porque excessivo para o caso concreto. 2. Recurso próprio, regular e tempestivo. 3. Inicialmente, resalto que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, tendo em vista que a parte requerida é fornecedora de serviço, cujo destinatário final é o autor. Portanto, a controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90). 4. Existe solidariedade entre os integrantes da cadeia de fornecimento em razão do dano causado, a teor do disposto no art. 7º, parágrafo único, do CDC. **A agência de viagens integra a cadeia de fornecimento dos serviços de transporte aéreo e é responsável solidariamente pela realização do voo. 5. **Na esteira do artigo 14, § 1º, da Lei nº. 8.078/90, o fornecedor tem responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação viciosa do seu serviço, a qual só é afastada se comprovar a ausência de defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou a ocorrência de caso fortuito ou força maior.** A recorrente alegou que o cancelamento se deu por motivos de segurança, contudo não afirmou qual seria essa razão, tampouco a comprovou. 6. A cláusula que exclui a responsabilidade da ré/recorrente é nula de pleno direito. Constata-se, pois, a abusividade, a desvantagem exagerada e a contrariedade à boa-fé perpetradas por tais disposições contratuais, conforme o art. 51, incisos I, IV, do CDC. 7. Consta dos autos que os autores celebraram contrato com a ré/recorrente no qual adquiriram duas passagens de ida e volta para Las Vegas (EUA) e hospedagem. Contudo, em razão do cancelamento,**

tiveram que arcar com o prejuízo de uma diária do hotel e uma diária pelo aluguel de carro. 8. Além do prejuízo material decorrente do cancelamento, a situação vivenciada pelos autores gerou-lhes desconforto, apreensão e angústia. Tal quadro é suficiente e capaz de alterar o estado anímico, além de superar os meros dissabores ou aborrecimentos cotidianos. Ressalte-se que a jurisprudência pátria reconhece a existência de dano moral em caso de atraso demasiado ou cancelamento de voo. 9. Na fixação de indenização por danos morais, o julgador deve considerar o nexo de causalidade, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado. Portanto, o ressarcimento deve possuir caráter pedagógico, devendo ser arbitrado de forma justa, observada a gravidade da ofensa, e hábil a configurar um desestímulo à conduta do ofensor, considerando-se as condições sociais e econômicas das partes envolvidas. Nesse passo, tenho que o valor arbitrado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) não atende a esses requisitos, porque elevado para o caso concreto, uma vez que os autores foram realocados para voo no dia seguinte. Posto isso, fixo o valor dos danos morais em R\$ 4.000,00, ou seja, R\$ 2.000,00 para cada autor. Em que pese terem ficado várias horas (em torno de 04 horas) no interior da aeronave no aeroporto de Brasília, eles residem no DF e embarcaram no próximo voo do dia seguinte ao que viajariam. 9. Em face do exposto, conheço do recurso e lhe dou parcial provimento para reformar a sentença e reduzir o valor da condenação por danos morais, fixando-os em R\$ 4.000,00, sendo metade para cada autor, cuja correção monetária se dará pelo INPC, mais juros de mora de 1% a partir do arbitramento na sentença. 10. Sem custas e honorários ante a ausência de recorrente vencido. 11. Acórdão elaborado nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95. (TJDF; RInom 0701422-54.2015.8.07.0007; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais; Rel. Des. Arnaldo Corrêa Silva; DJDFTE 27/04/2016; Pág. 569)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE DECADÊNCIA. REJEITADA. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA COM EMPRESA AÉREA. CONFIGURADA. DANOS MORAIS. QUANTUM DEVIDO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. 1 - O prazo estatuído no art. 26, I, do CDC, é inaplicável à espécie, porquanto a pretensão indenizatória não está fundada na responsabilidade por vícios de qualidade do serviço prestado, mas na responsabilidade contratual decorrente de inadimplemento absoluto, evidenciado pela não-prestação do serviço que fora avençado no "pacote turístico". (STJ - REsp: 278893

DF 2000/0096440-9, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/08/2002, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 04/11/2002).2 - No caso, a apelante não atuou apenas na venda do pacote turístico, mas também atuou como operadora e organizadora da viagem. 3 - Ainda que a recorrente não fosse a organizadora de todo o pacote turístico, é necessário dizer que a relação entre as agências de turismo e os turistas (consumidores) é uma típica relação de consumo, e nos termos do Código de Defesa do Consumidor, elas possuem o dever de ressarcir eventuais danos ocasionados, ainda que decorram da conduta de outro fornecedor que fez parte da cadeia consumerista envolvida no pacote turístico, em razão da responsabilidade objetiva e solidária, nos ditames do artigo 7º e 14 do CDC (Precedentes STJ). 4 - No arbitramento da indenização por danos morais, serão consideradas as condições peculiares das partes envolvidas e a extensão do evento danoso, de maneira que o seu montante seja aceitável para atenuar a adversidade causada à vítima e corresponder à medida repressiva em face do causador do dano. 5 - Cumpre dizer que no caso de indenização por dano moral decorrente de relação contratual, os juros moratórios legais fluem a partir da citação. 6 - Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJES; APL 0029156-79.2011.8.08.0024; Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Álvaro Manoel Rosindo Bourguignon; Julg. 03/02/2015; DJES 11/02/2015)

Estando evidente que o serviço foi mal prestado, ao deixar a apelante de ser diligente pelo ato de impedir o embarque das apeladas, está correta a decisão do Juízo *a quo* lhe atribuiu responsabilidade pelo evento descrito nos autos.

Em se tratando de dano moral, cada caso se reveste de características específicas, refletidas subjetivamente na fixação da indenização, tendo em vista a observância das circunstâncias do fato, as condições do ofensor e do ofendido, o tipo de dano, além das suas repercussões no mundo interior e exterior da vítima.

Além disso, deve-se atentar para o seu fim pedagógico de desestimular a repetição de conduta semelhante, assegurar certo alento ao ofendido que minimize as agruras suportadas, mas de acordo com a capacidade econômica de quem deve, de modo a não causar sua ruína, e nem patrocinar o enriquecimento sem causa.

No caso concreto, verifico que a prestação fixada no

importe de R\$ 5.000,00 a título de dano moral para cada parte, está dentro dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como não desencadeia o enriquecimento sem causa das apeladas e atende aos fins pedagógicos.

Portanto, inexistente qualquer retoque a ser efetivado na sentença, por estar em harmonia com a dogmática jurídica vigente.

Posto isso, **NEGO PROVIMENTO AO APELO e mantenho irretocável a decisão recorrida.**

É o voto.

Presidi a Sessão Ordinária desta Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 07 de fevereiro de 2017. Participaram do julgamento, além desta Relatora, o Exmo. Dr. João Batista Barbosa, Juiz convocado para substituir o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides, e o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Presente à sessão, o Exmo. Dr. Alcides Orlando de Moura Jansen, Promotor de Justiça convocado.

João Pessoa, 14 de março de 2017.

Desa. Maria das Graças Morais Guedes
RELATORA