



## TJ-RJ condena companhia aérea a indenizar por erro em venda pelo site

A partir do momento em que uma companhia aérea disponibiliza a aquisição de seus serviços por meio da internet, deve viabilizar a correção de eventuais equívocos advindos dessa prática comercial. Com esse entendimento, o desembargador Fernando Cerqueira Chagas, da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, [condenou](#) a TAM Linhas Aéreas S.A. a indenizar Priscila Keiko Cossual Sakurada e Alexandre Marques Rola, respectivamente, em R\$ 1,5 mil, a título de danos morais. A decisão é do dia 3 de maio.

Logo após os dois comprarem, através do site da TAM, em 14 de abril de 2012, passagem aérea de ida e volta Rio-Vitória, cujo pagamento foi feito pelo cartão de crédito de Alexandre Marques, descobriram que o bilhete apresentava horário diferente do solicitado.

### Sem estorno

Assim que verificou o erro, Priscila Keiko entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa para retificar o horário de embarque. Em resposta, foi informada que seria cobrada uma taxa adicional para providenciar a alteração. Para solucionar o caso, o funcionário da TAM sugeriu que os dois efetuassem uma nova compra e, posteriormente, no mesmo dia, cancelassem a compra anterior. O casal seguiu a orientação, mas ao solicitar o cancelamento, soube que, por conta da primeira compra tratar-se de uma promoção, não seria possível estornar o valor pago. A empresa, então, comprometeu-se a apurar o que fora dito no contato anterior. Por fim, reconheceu o erro no atendimento e prometeu estornar o valor pago pela primeira compra, o que não foi feito.

Na primeira instância, o juízo do 1º Cartório Unificado Cível da Comarca de Niterói havia julgado improcedente o pedido formulado por Priscila e parcialmente procedente o pedido formulado por Alexandre, para condenar a TAM ao reembolso do valor referente à primeira compra, com correção. Os pedidos de indenização por danos morais foram julgados improcedentes.

Ao prover o recurso interposto pelo casal, o desembargador Fernando Cerqueira Chagas declarou, em decisão monocrática, não ser "razoável" que "uma questão administrativa não possa ser revertida por aquele que disponibiliza o serviço, e dele auferir lucro, obrigando o consumidor a ingressar em Juízo a fim de ver resolvida questão de diminuta complexidade, a fim de resguardarem o direito de não pagar por aquilo que não compraram."

### Entendimento pacificado

A tese defendida pela empresa aérea de que a responsabilidade pela cobrança da primeira compra e, conseqüentemente, o dever de indenizar, seria da administradora do cartão de crédito, na avaliação do desembargador, "não resiste ao entendimento pacificado na Súmula 94" do TJ-RJ. A orientação diz que "cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar".

Para o magistrado, a indenização por dano moral se justifica porque "os transtornos causados pelo serviço defeituosamente prestado pela empresa aérea, ora apelada, extrapolaram, em muito, o mero



aborrecimento”.

“O quantum da indenização por danos morais deve ser fixado pelo magistrado de forma prudente, atento ao princípio de que tal indenização não pode ser fonte de lucro para a vítima nem um estímulo para o causador do dano”, diz a decisão, ao defender que o valor fixado para indenização “se coaduna com os parâmetros da razoabilidade, da proporcionalidade, da efetividade da reparação e do caráter preventivo-pedagógico, capaz de compensar os autores de toda dor e sofrimento por eles suportados em razão da má qualidade dos serviços prestados pela companhia ré, levando-se em conta, ainda, que o embarque dos mesmos ocorreu sem problemas.”

Após essa decisão, os autores interpuseram Embargo de Declaração apontando omissão sobre o ônus de sucumbência, no que o relator deu [provimento](#), fazendo a devida emenda, e transferindo para a ré as despesas processuais, além de honorários advocatícios de sucumbência de 10% sobre o valor da condenação.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

**Date Created**

18/05/2013