

Erro grosseiro não obriga empresa a emitir passagens muito baratas

A 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça negou provimento ao recurso de um casal e manteve decisão que concluiu que o site de passagens Decolar e a companhia aérea KLM não eram obrigados a se responsabilizar pela emissão de bilhetes reservados a preços baixíssimos em decorrência de uma falha do site.



O colegiado, levando em conta que a reserva foi cancelada

dois dias depois e que não houve cobrança no cartão de crédito, entendeu que não seria possível, em razão de um erro grosseiro no sistema de preços do site, exigir a emissão dos bilhetes de viagem.

O casal fez reservas de passagens de Brasília para Amsterdã pela companhia KLM no site da Decolar, por um preço muito abaixo do normal: cerca de R\$ 1 mil para os dois. Após receberem o e-mail de confirmação da reserva, eles foram surpreendidos com o seu cancelamento. Não houve necessidade de estorno no cartão de crédito, pois a cobrança não foi feita no momento da reserva.

Os consumidores acionaram na Justiça a Decolar e a KLM para garantir a emissão dos bilhetes nos termos da oferta, pedindo ainda indenização de danos morais pelo transtorno. A sentença, mantida em segunda instância, condenou as empresas ao pagamento de R\$ 2 mil por danos morais, mas rejeitou o pedido de emissão dos bilhetes.

No recurso especial, o casal insistiu na emissão das passagens e pediu o aumento do valor dos danos morais.

Bom senso

Segundo a ministra Nancy Andrighi, relatora do recurso, as instâncias ordinárias reconheceram a falha na prestação dos serviços, a despeito de concluírem não ter havido descaso das empresas com os consumidores.

A controvérsia, acrescentou, deve ser analisada sob a ótica da razoabilidade e do bom senso. A relatora ressaltou que a reserva foi feita por preços "muito aquém" do normal praticado pelo mercado — um dos trechos de Brasília a Amsterdã saiu por R\$ 300 —, e não chegou a haver a emissão dos bilhetes eletrônicos, ou seja, a compra não foi formalizada.

Nancy Andrichi afirmou que, diante de inegável erro grosseiro do sistema no carregamento de preços, não se pode reconhecer falha na prestação dos serviços por parte das empresas, que prontamente tomaram providências para impedir o lançamento de valores na fatura do cartão de crédito e informaram o cancelamento da operação apenas dois dias após a reserva.

De acordo com a relatora, as particularidades do caso afastam a incidência do princípio da vinculação da oferta (artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor).

"Deve-se enfatizar o real escopo da legislação consumerista, que, reitera-se, não tem sua razão de ser na proteção ilimitada do consumidor — ainda que reconheça a sua vulnerabilidade —, mas, sim, na promoção da harmonia e do equilíbrio das relações de consumo", concluiu.

Por não considerar o valor irrisório ou exagerado, a Terceira Turma manteve a indenização por danos morais em R\$ 2 mil. *Com informações da assessoria de imprensa do Superior Tribunal de Justiça.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
REsp 1.794.991

Date Created
16/06/2020