

## Cancelamento de compra por erro grosseiro não é falha, diz STJ

Não é possível reconhecer falha de prestação de serviço de empresa aérea que, diante de erro inegável no carregamento de preços, prontamente cancela as passagens e impede o lançamento do débito na fatura do cartão de crédito do cliente.

123RF



Na compra online, casal pagaria menos de R\$ 300 por passagem para a Europa  
123RF

Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça negou pedido de obrigação de fazer que visava a garantir a concretização da oferta erroneamente feita.

O caso aconteceu quando um casal se aproveitou de promoção da empresa KLM no site Decolar e comprou passagens aéreas de Brasília a Amsterdã (Holanda) em oferta: duas viagens de ida volta pelo total de R\$ 1.078.

Os dois concluíram o processo e receberam confirmação e recibo, mas não os bilhetes eletrônicos. Dois dias depois, foram informados da ocorrência de um erro no sistema de carregamento de preços, o que levou ao cancelamento por parte das empresas.

O pedido do casal, negado nas instâncias ordinárias, era o reconhecimento da falha na prestação dos serviços, com obrigação da emissão de novas passagens aéreas. Relatora, a ministra Nancy Andrichi concordou com o entendimento de que, no caso, não houve descaso ou inércia por parte da empresa, que prontamente identificou o erro e informou os clientes.

"É inadmissível admitir que, diante de inegável erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços, possa se reconhecer a falha da prestação dos serviços por parte das empresas, que prontamente providenciaram impedir o lançamento de valores na fatura do cartão de crédito utilizado, informando, ainda, com antecedência necessária ao voo — dois dias após a formalização da reserva —, o cancelamento da operação", argumentou ela.

### CDC e danos morais

Ao analisar o processo, a ministra Andrichi destacou a necessidade de interpretar o caso sob a ótica da razoabilidade e do bom senso.

Ela afirmou que o Código de Defesa do Consumidor "não é somente um conjunto de artigos que



---

protegem o consumidor a qualquer custo: antes de tudo, ele é um instrumento legal que pretende harmonizar as relações entre fornecedores e consumidores, sempre com base nos princípios da boa-fé".

Por ausência de recurso da Decolar e da KLM, a 3ª Turma não analisou a incidência de danos morais, concedidos em primeira e segunda instância, mas negou o aumento do valor de R\$ 1 mil para cada autor, pois a quantia não foi considerada irrisória ou exagerada.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
**REsp 1.794.991**