

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.794.991 - SE (2018/0344684-9)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : MARCOS D AVILA MELO FERNANDES
RECORRENTE : LETICIA MENDES CARVALHO
ADVOGADO : MARINA AMARAL ARAUJO - SE007405
RECORRIDO : DECOLAR. COM LTDA
ADVOGADOS : MARILIA MICKEL MIYAMOTO NALETTO TEIXEIRA E OUTRO(S) -
SP271431
FERNANDO JARDIM VARGAS
RECORRIDO : KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO
ADVOGADO : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto por MARCOS D AVILA MELO FERNANDES e LETICIA MENDES CARVALHO, fundamentado exclusivamente na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo TJ/SE.

Recurso especial interposto em: 19/12/2017.

Concluso ao gabinete em: 18/01/2019.

Ação: de obrigação de fazer cumulada com compensação de danos morais, ajuizada pelos recorrentes, em desfavor de DECOLAR. COM LTDA e de KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO.

Sustentam os recorrentes que, na intenção de comemorarem 1 (um) ano de namoro, adquiriram, antecipadamente, passagens fornecidas pelas empresas rés, cujo ponto de partida era a cidade de Brasília – DF e o destino final era a cidade de Amsterdã, com ida na data de 07/02/2015 e retorno na data de 17/02/2015. Segundo alegam, "*as passagens compradas foram fornecidas no site da empresa Decolar www.decolar.com. Os requerentes adquiriram-nas no dia 01/12/2014, tendo concluído todo o processo de compra, e, recebendo, inclusive, o email de confirmação e recibo (...)*" (e-STJ. fl. 5). Aduzem, contudo, que

dois dias após a compra, foram surpreendidos por e-mail da empresa Decolar, em que informava a ocorrência de um erro no sistema de carregamento de preços e, via de consequência, o cancelamento das duas passagens aéreas adquiridas, e que ainda não haviam sido emitidas. Informam, ainda, que o valor total da compra – R\$ 1.078,00 (mil e setenta e oito reais) – não foi debitado no cartão de crédito do Sr. MARCOS. Pugnam, portanto, pela compensação dos danos morais suportados, bem como pela condenação das recorridas à emissão de novas passagens aéreas, nos termos e valores previamente ofertados (e-STJ fls. 4-19).

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar as recorridas, solidariamente, ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) – R\$ 1.000,00 (mil reais) a cada autor – a título de danos morais (e-STJ fls. 286-291).

Acórdão: negou provimento às apelações interpostas pelos recorrentes e pela KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS ADQUIRIDAS PELOS AUTORES JUNTO AS EMPRESAS REQUERIDAS DOIS DIAS APÓS A COMPRA – DEVER DE INDENIZAR – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS), SENDO R\$ 1.000,00 PARA CADA AUTOR – MANUTENÇÃO – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 15% DO VALOR DA CONDENAÇÃO – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ARBITRADOS – INCABIMENTO – RECURSOS CONHECIDOS E IMPROVIDOS.

- Configura dano moral a frustração em não realizar a viagem diante do cancelamento da compra das passagens pela empresa aérea.

- Deve ser mantido o valor arbitrado a título de danos morais quando este se mostra razoável e proporcional, observando os critérios norteadores da justa reparação (e-ST fls. 394-395).

Embargos de declaração: opostos pelos recorrentes, foram

Superior Tribunal de Justiça

parcialmente acolhidos, sem efeitos modificativos (e-STJ fls. 541-545).

Recurso especial: alegam violação dos arts. 489, II, e 1.022 do CPC/2015; 30 do CDC; e 944 do CC/02. Além de negativa de prestação jurisdicional, sustentam que:

i) a falha na prestação dos serviços por parte das recorridas foi reconhecida pelas instâncias ordinárias, de modo que, a par da condenação destas à compensação dos danos morais, deveriam, igualmente, ter sido condenadas à obrigação de fazer, concernente na emissão de novas passagens aéreas nos termos e valores previamente acordados;

ii) as recorridas são obrigadas a manter a oferta veiculada, uma vez que as passagens foram exibidas de forma clara e precisa no *site* da DECOLAR, devidamente adquiridas pelos recorrentes e só posteriormente canceladas, de maneira que integram o contrato celebrado entre as partes; e

iii) o *quantum* compensatório arbitrado é irrisório e deve ser majorado, levando-se em consideração a frustração na comemoração do aniversário de 1 (um) ano de namoro do casal (e-STJ fls. 403-419).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/SE inadmitiu o recurso especial interposto por MARCOS D AVILA MELO FERNANDES e LETICIA MENDES CARVALHO (e-STJ fls.442-446), ensejando a interposição de agravo em recurso especial (e-STJ fls. 462-486), que foi provido e reatuado como recurso especial para melhor exame da matéria (e-STJ fl. 618).

É o relatório.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.794.991 - SE (2018/0344684-9)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : MARCOS D AVILA MELO FERNANDES
RECORRENTE : LETICIA MENDES CARVALHO
ADVOGADO : MARINA AMARAL ARAUJO - SE007405
RECORRIDO : DECOLAR.COM LTDA
ADVOGADOS : MARILIA MICKEL MIYAMOTO NALETTO TEIXEIRA E OUTRO(S) -
SP271431
FERNANDO JARDIM VARGAS
RECORRIDO : KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO
ADVOGADO : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC/2015. INOCORRÊNCIA. CANCELAMENTO DE RESERVA DE BILHETE AÉREO. FALHA NO SISTEMA DE CARREGAMENTO DE PREÇOS. AUSÊNCIA DE EMISSÃO DE BILHETE ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE LANÇAMENTO DO DÉBITO NO CARTÃO DE CRÉDITO DO CONSUMIDOR. COMUNICAÇÃO RÁPIDA A RESPEITO DA NÃO FORMALIZAÇÃO DA COMPRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. OBRIGAÇÃO DE FAZER AFASTADA. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com compensação de danos morais, em virtude de cancelamento de reserva de bilhetes aéreos.
2. Ação ajuizada em 21/08/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 18/01/2019. Julgamento: CPC/2015.
3. O propósito recursal, a par de analisar acerca da ocorrência de negativa de prestação jurisdicional, é definir, dado o cancelamento dois dias após a reserva de passagens aéreas para a Europa a preços baixíssimos por alegado erro no sistema de carregamento de preços, // se as recorridas devem ser condenadas à emissão de novas passagens aéreas aos recorrentes sob os mesmos termos e valores previamente ofertados; e /// se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado.
4. Não há que se falar em violação do art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.
5. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado corretamente o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 489 do CPC/2015.

Superior Tribunal de Justiça

6. Na espécie, os consumidores promoveram a reserva de bilhetes aéreos com destino internacional (Amsterdã), a preço muito aquém do praticado por outras empresas aéreas, não tendo sequer havido a emissão dos bilhetes eletrônicos (*e-tickets*) que pudessem, finalmente, formalizar a compra. Agrega-se a isto o fato de que os valores sequer foram debitados do cartão de crédito do primeiro recorrente e, em curto período de tempo, os consumidores receberam e-mail informando a não conclusão da operação.

7. Diante da particularidade dos fatos, em que se constatou inegável erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços, não há como se admitir que houve falha na prestação de serviços por parte das fornecedoras, sendo inviável a condenação das recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, relativa à emissão de passagens aéreas em nome dos recorrentes nos mesmos termos e valores previamente disponibilizados.

8. Com efeito, 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 equilíbrio das relações de consumo.

9. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, tem-se que a alteração do valor somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) – R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada autor.

10. Recurso especial conhecido e não provido.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.794.991 - SE (2018/0344684-9)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : MARCOS D AVILA MELO FERNANDES
RECORRENTE : LETICIA MENDES CARVALHO
ADVOGADO : MARINA AMARAL ARAUJO - SE007405
RECORRIDO : DECOLAR. COM LTDA
ADVOGADOS : MARILIA MICKEL MIYAMOTO NALETTO TEIXEIRA E OUTRO(S) -
SP271431
FERNANDO JARDIM VARGAS
RECORRIDO : KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO
ADVOGADO : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (RELATOR):

O propósito recursal, a par de analisar acerca da ocorrência de negativa de prestação jurisdicional, é definir, dado o cancelamento dois dias após a reserva de passagens aéreas para a Europa a preços baixíssimos por alegado erro no sistema de carregamento de preços, //se as recorridas devem ser condenadas à emissão de novas passagens aéreas aos recorrentes sob os mesmos termos e valores previamente ofertados; e //se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado.

Aplicação do Código de Processo Civil de 2015, pelo Enunciado administrativo n. 3/STJ.

1. DA VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489, II, E 1.022 DO CPC/2015

1. É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte. A

propósito, confira-se: AgInt nos EDcl no AREsp 1.094.857/SC, 3ª Turma, DJe de 02/02/2018 e AgInt no AREsp 1.089.677/AM, 4ª Turma, DJe de 16/02/2018.

2. No particular, verifica-se que o acórdão recorrido decidiu, fundamentada e expressamente, acerca da impossibilidade de condenação das recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, bem como à razoabilidade do *quantum* compensatório arbitrado, de maneira que os embargos de declaração opostos, de fato, não comportavam acolhimento.

3. Assim, observado o entendimento dominante desta Corte acerca do tema, não há que se falar em violação do art. 1.022 do CPC/2015, incidindo, quanto ao ponto, a Súmula 568/STJ.

4. No mais, não há que se falar em violação do art. 489, II, do CPC/2015, uma vez que foram devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado suficientemente o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional.

2. DOS CONTORNOS FÁTICOS DA LIDE

5. Inicialmente, ressalte-se ser incontroverso nos autos que:

i/ em 01/12/2014, os recorrentes efetuaram a reserva de duas passagens aéreas junto ao *site* da primeira recorrida (DECOLAR), com itinerário Brasília – Amsterdã, partindo no dia 07/02/2015, com retorno programado para o dia 17/02/2015, em voos operados pela segunda recorrida (KLM) (e-STJ fl. 288);

ii/ o valor total das duas passagens para a Europa – já com impostos, taxas e encargos – perfaz o montante de R\$ 1.078,00 (mil e setenta e oito reais) (e-STJ fl. 25);

iii/ dois dias após a efetivação da reserva, os recorrentes receberam e-mail por meio do qual foram comunicados o cancelamento da reserva das

passagens aéreas e a não formalização da compra (e-STJ fls. 288 e 396);

iv) não foi debitada a quantia referente à compra das passagens aéreas no cartão de crédito do recorrente (e-STJ fl. 288); e

v) a emissão dos bilhetes eletrônicos não chegou a se concretizar (e-STJ fl. 289).

3. DA OBRIGAÇÃO DE FAZER DE EMITIR NOVAS PASSAGENS NOS MESMOS TERMOS E VALORES OFERTADOS (art. 30 do CDC)

6. Em princípio, convém salientar que, por ser a relação travada entre as partes de cunho nitidamente consumerista, aplica-se as disposições previstas no CDC na análise da controvérsia.

7. Contudo, como mesmo já manifestou esta relatora em obra que analisou referida legislação, o CDC 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 e do equilíbrio contratual. Isso quer dizer que referida legislação é principiológica, não sendo sua principal função resolver todos os problemas que afetam os consumidores, numa fúria disciplinadora. Nela, em verdade, fez-se constar princípios fundamentais básicos, como a harmonia entre consumidor e fornecedor, a boa-fé e o equilíbrio nas relações negociais, a interpretação mais favorável do contrato, dentre outros (ANDRIGHI, Fátima Nancy. *O código de defesa do consumidor 20 anos depois: uma perspectiva da Justiça*. In: Revista do advogado, v. 31, n. 114, p. 74-80, dez. 2011).

8. Sob este viés é que se deve analisar se, na específica hipótese dos autos, pode-se considerar que houve falha na prestação dos serviços por parte da

DECOLAR e da KLM, o que redundaria, nos termos do art. 14 do CDC, na responsabilização das mesmas pelos danos eventualmente sofridos pelos recorrentes e, ainda, na possibilidade de condenação das mesmas à obrigação de fazer requerida.

9. Quanto ao ponto, destaca-se que as instâncias ordinárias reconheceram, a despeito de concluírem não ter havido descaso ou inércia das recorridas com os consumidores, que teria havido falha na prestação dos serviços, senão veja-se:

Nas circunstâncias em que o fato se deu, conforme narrativa autoral, ambas as ofertantes (a DECOLAR e a KLM) foram responsáveis pela oferta anunciada, quer por estarem inseridas na cadeia de consumo e auferirem lucros por suas respectivas atividades, que por não tomarem as devidas precauções para impedir que erros como esses acontecessem. O manuseio das ofertas e produtos/serviços ofertados ao público são de uso exclusivo de quem os oferece, e se não trazem ressalvas expressas e claras, desencadeiam efeitos plenos que a lei valida (e-STJ fl. 288).

In casu, é inquestionável que houve falha na prestação de serviço por parte da empresa aérea acionada, causando transtornos aos autores que sofreram danos de ordem moral em razão da má prestação do serviço devido a um erro ocorrido no sistema da referida empresa, que ensejou o cancelamento das passagens áreas dois dias após a efetivação da reserva (e-STJ fl. 396).

10. Contudo, dos elementos expressamente delineados em sentença e nos acórdãos proferidos pelo TJ/SE, entende-se que a controvérsia deve ser analisada sob a ótica da razoabilidade e do bom senso, norteadores indispensáveis da atividade jurisdicional.

11. Na espécie, os consumidores, como mesmo especificamente consignado pelas instâncias ordinárias, promoveram a reserva de bilhetes aéreos com destino internacional (Amsterdã), a preço muito aquém do praticado por outras empresas aéreas – e, aqui, quando diz-se “aquém”, diz-se “muito

aquém”, pois um trecho da passagem Brasília – Amsterdã saiu a menos de R\$ 300,00 (trezentos reais), desconsiderando-se encargos e taxas –, não tendo sequer havido a emissão dos bilhetes eletrônicos (*e-tickets*) que pudessem, finalmente, formalizar a compra.

12. Agrega-se a isto o fato de que os valores sequer foram debitados do cartão de crédito do primeiro recorrente e, em curto período de tempo, os consumidores receberam e-mail informando a não conclusão da operação.

13. Destarte, 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 DECOLAR e KLM, que prontamente providenciaram impedir o lançamento de valores na fatura do cartão de crédito utilizado, informando, ainda, com antecedência necessária ao voo – 2 (dois) dias após a formalização da reserva –, o cancelamento da operação.

14. Diante da particularidade dos fatos, por conseguinte, não há que se falar em violação do princípio da vinculação da oferta (art. 30 do CDC). Via de consequência, não há como condenar as recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, relativa à emissão de passagens aéreas em nome dos recorrentes nos mesmos termos e valores previamente disponibilizados.

15. Mais uma vez, 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 equilíbrio das relações de consumo.

16. Por oportuno, registra-se anotação desta própria relatora em obra retrocitada:

(...) São vários os consumidores que pleiteiam na Justiça indenização por danos morais, alegando um constrangimento que não

sofreram. Recentemente tive notícia de um caso ocorrido com um desses sites que vendem aparelhos eletrônicos pela internet: um televisor enorme de plasma, que normalmente custa mais de R\$ 4.000,00, foi anunciado no site do fornecedor a R\$ 40,00. É evidente que se trata de um equívoco da loja, mas o consumidor efetua a compra – sentindo-se a criatura mais esperta do mundo – e ainda reclama quando vê que a transação foi cancelada. Um pouco de bom-senso não faz mal a ninguém, e atitudes como essa não contribuem em nada para o delicado equilíbrio da relação de consumo (*Op. Cit.* p. 75).

17. Por fim, destaca-se que os danos morais não podem ser afastados, sob pena de *reformatio in pejus*, tendo em vista a ausência de recurso da DECOLAR e da KLM quanto ao ponto.

4. DOS DANOS MORAIS (art. 944 do CC/02)

18. Quanto ao ponto, os recorrentes pugnam pela majoração do valor arbitrado a título de danos morais – R\$ 2.000,00 (dois mil reais), isto é, R\$ 1.000,00 (mil reais) a cada um dos consumidores.

19. A Corte local manteve o *quantum* compensatório fixado em sentença, sob os seguintes argumentos:

Todavia, como dito alhures, a companhia aérea não agiu com descaso ou inércia perante seus consumidores/clientes, haja vista que avisou com rapidez a não formalização da compra de passagens, fato este que deve ser levado em consideração quando da fixação do valor do dano.

Nesse ponto, o magistrado singular entendeu como razoável e adequado fixar o quantitativo indenizatório no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sendo R\$ 1.000,00 para cada autor, que considero prudente, levando em consideração que a companhia aérea não agiu de má-fé nem se locupletou indevidamente na oferta e na suposta aquisição de passagens, uma vez que não foi debitada a quantia referente a compra dos bilhetes no cartão de crédito de um dos requerentes.

(...)

Seguindo esse raciocínio, entendo que a quantia arbitrada pelo magistrado *a quo*, de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sendo R\$ 1.000,00 para cada autor, apresenta-se como justa e necessária ao caso em epígrafe, sendo observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida.

(...)

Analisando detidamente a decisão atacada, verifica-se não merecer reparos, tendo em vista o valor arbitrado encontrar consonância com a natureza e importância da causa, o tempo exigido do advogado, a eficiência do trabalho, além do grau de zelo profissional (e-STJ fl. 397).

20. Com efeito, a jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a modificação do valor fixado a título de danos morais somente é permitida quando a quantia estipulada for irrisória ou exagerada, o que não está caracterizado neste processo.

5. DA CONCLUSÃO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial interposto por MARCOS D AVILA MELO FERNANDES e LETICIA MENDES CARVALHO e NEGO-LHE PROVIMENTO, para manter o entendimento do acórdão recorrido quanto à impossibilidade de condenação das recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, bem como quanto à manutenção do valor arbitrado a título de danos morais.

Deixo de majorar os honorários de sucumbência recursal, visto que não foram arbitrados em desfavor dos recorrentes na instância de origem.