

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA CÍVEL**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0056946-64.2012.8.19.0002

APELANTE 1: PRISCILA KEIKO COSSUAL SAKURADA

APELANTE 2: ALEXANDRE MARQUES ROLA

APELADA: TAM LINHAS AÉREAS SA

RELATOR: Des. FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS

**APELAÇÃO CÍVEL.
AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.
INDENIZATÓRIA.
COMPRA DE PASSAGEM AÉREA VIA REDE
MUNDIAL DE COMPUTADORES.
MENSAGEM ELETRÔNICA DE
CONFIRMAÇÃO QUE OSTENTOU HORÁRIO
DE EMBARQUE DIVERSO DAQUELE
COMPRADO PELOS AUTORES.
SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL.
IRRESIGNAÇÃO DOS AUTORES QUANTO À
VERBA EXTRAPATRIMONIAL.
RELAÇÃO DE CONSUMO.
A PARTIR DO MOMENTO EM QUE A
COMPANHIA AÉREA OFERECE SERVIÇOS
DE AQUISIÇÃO DE PASSAGEM AÉREA VIA
INTERNET, VISANDO ACIMA DE TUDO O SEU
PRÓPRIO INTERESSE EM DIVULGAR E
FACILITAR A VENDA DE SEUS SERVIÇOS,
DEVE VIABILIZAR AO CONSUMIDOR MEIOS
PARA QUE SE CORRIJAM EVENTUAIS
EQUÍVOCOS ADVINDOS DAQUELA PRÁTICA
COMERCIAL.
AUTORES QUE, POR NÃO PODEREM VIAJAR
NO HORÁRIO DISPONIBILIZADO NAS
PASSAGENS AÉREAS EMITIDAS NA
PRIMEIRA COMPRA, VIRAM-SE OBRIGADOS
A COMPRAR NOVAS PASSAGENS.
NÃO SE MOSTRA RAZOÁVEL QUE UMA
QUESTÃO ADMINISTRATIVA NÃO SEJA
REVERTIDA POR AQUELE QUE
DISPONIBILIZA O SERVIÇO, E DELE AUFERE**

LUCRO, OBRIGANDO O CONSUMIDOR A INGRESSAR EM JUÍZO A FIM DE VER RESOLVIDA QUESTÃO DE DIMINUTA COMPLEXIDADE, COM O OBJETIVO DE RESGUARDAR O SEU DIREITO DE NÃO PAGAR POR AQUILO QUE NÃO COMPROU. TRANSTORNOS CAUSADOS PELO SERVIÇO DEFEITUOSAMENTE PRESTADO PELA APELADA QUE EXTRAPOLARAM, EM MUITO, O MERO ABORRECIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. DANO MORAL CONFIGURADO E FIXADO, PARA CADA AUTOR, EM R\$ 1.500,00 (UM MIL E QUINHENTOS REAIS). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

DECISÃO MONOCRÁTICA

Trata-se de ação proposta por **PRISCILA KEIKO COSSUAL SAKURADA** e **ALEXANDRE MARQUES ROLA** em face de **TAM LINHAS AEREAS SA** em que os autores alegam ter comprado no dia 14 de abril de 2012, através do sítio na internet da ré, uma passagem aérea de ida e volta Rio-Vitória, com previsão de ida para o dia 26 de junho e retorno para o dia 02 de julho, cujo pagamento foi feito através do cartão de crédito de **ALEXANDRE MARQUES ROLA**.

Aduzem os autores que ao receberem mensagem eletrônica de confirmação da compra verificaram que o horário de embarque era diverso daquele efetivamente comprado, razão pela qual, **PRISCILA KEIKO COSSUAL SAKURADA** entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa ré a fim de retificar o horário de embarque, quando foi informada que para providenciar a alteração pretendida seria cobrada uma taxa adicional, tendo o preposto sugerido aos autores providenciassem uma nova compra e,

posteriormente, naquele mesmo dia, cancelassem a compra anterior, o que, então, fizeram.

Alegam os autores que, ao buscarem o cancelamento da primeira compra, foram surpreendidos com a negativa da ré, sob o argumento de que se tratava de uma promoção, e que não seria possível, em razão disso, o estorno do valor pago pela primeira compra, tendo a empresa ré se comprometido a apurar o que fora dito no contato anterior.

Por fim, relatam os autores que a ré, em contato posterior, reconheceu o erro no atendimento, propondo-se a estornar o valor pago pela primeira compra, o que não foi providenciado até a propositura da presente.

Pugnaram os autores pela antecipação da tutela, a fim de que fosse suspensa a cobrança decorrente da primeira compra no cartão de crédito do segundo autor, bem como pela condenação da ré em danos materiais, em dobro, e danos morais (fls. 04/14).

Indeferimento da tutela antecipada (fls. 51/52).

Contestação em que a empresa ré alega preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que a restituição de valores pagos cabe à instituição financeira operadora do cartão de crédito, na medida em que já procedeu ao cancelamento das passagens. Alega, ainda, que providenciou o cancelamento da transação referente à primeira compra e o reembolso dos valores pleiteados, cabendo à operadora do cartão de crédito promover a devolução do valor pretendido a título de danos materiais. No que toca à repetição de indébito, afirma que não houve qualquer cobrança que justifique tal pedido. Refuta a ocorrência de danos morais (fls. 84/94).

Sentença prolatada pelo d. Juízo do 1º Cartório Unificado Cível da Comarca de Niterói julgou improcedente o pedido formulado pela primeira autora e parcialmente procedente o pedido formulado pelo segundo autor, para condenar a empresa ré ao reembolso do valor referente à primeira compra, devidamente corrigido, desde o

desembolso, com juros legais moratórios desde a citação, restando improcedentes os pedidos de danos morais (fls. 114/116).

Apelação dos autores insurgindo-se em relação à improcedência do pedido de indenizatório quanto aos danos morais, tendo em vista os fatos narrados na inicial (fls. 131/136).

Contrarrazões pela manutenção da sentença (fls. 145/149).

É o relatório. Passa-se à decisão.

Cumprе mencionar que se encontram presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, que deve ser conhecido e solucionado de plano, não se fazendo necessário o pronunciamento do C. Órgão Fracionário deste E. TJRJ, na forma autorizada pelo ordenamento processual vigente.

A presente ação versa sobre relação de consumo, razão pela qual se aplicam as regras emanadas do CDC.

No caso em tela, vislumbra-se claramente a responsabilidade objetiva, consoante o art. 14, *caput*, e § 1º, da Lei nº 8.079/90 e afigura-se a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

A partir do momento em que a companhia aérea, ora apelada, disponibiliza a aquisição de seus serviços através da rede mundial de computadores, obviamente visando com isso obter maior número de vendas, deve, da mesma forma, viabilizar a correção dos eventuais equívocos advindos daquela prática comercial.

Restou incontroversa a falha na prestação do serviço uma vez que a confirmação das passagens aéreas compradas pelos autores, ora recorrentes, não espelhou aquilo que eles haviam comprado, ou seja, os ora recorrentes imaginaram ter comprado passagens aéreas para

determinado horário, mas foram surpreendidos com o fato de o bilhete ostentar horário diverso daquele pretendido.

Detectada a divergência, teve início a *via crucis* dos ora recorrentes, que foram orientados a realizar nova compra de passagens, sob a promessa de cancelamento da primeira compra, o que não ocorreu, vindo, inclusive, a ser debitada no cartão de crédito do segundo recorrente parcela referente à primeira compra.

O dano moral exsurge do fato dos autores, ora apelantes, não poderem viajar no horário disponibilizado nas passagens aéreas emitidas na primeira compra, tanto assim, que se viram obrigados a comprar novas passagens.

Não se mostra 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.

Sem sombra de dúvidas, os transtornos causados pelo serviço defeituosamente prestado pela empresa aérea, ora apelada, extrapolaram, em muito, o mero aborrecimento.

Nesse sentido:

0165154-82.2011.8.19.0001 - APELACAO
2ª Ementa
DES. ANTONIO CARLOS ESTEVES TORRES - Julgamento:
02/04/2013 - DECIMA SEGUNDA CAMARA CIVEL
APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. EMPRESA AÉREA.
COMPRA DE PASSAGEM. CANCELAMENTO DO
CONTRATO. DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA. DESCASO
DA FORNECEDORA DO SERVIÇO. DANO MORAL
CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO,
TENDO EM VISTA O DESCASO E FALTA DE RESPEITO
PARA COM O CONSUMIDOR. SEGUIMENTO NEGADO AO
RECURSO. Acórdão - Data de Julgamento: 02/04/2013

0002873-08.2012.8.19.0079 - APELACAO

1ª Ementa

DES. CELIA MELIGA PESSOA - Julgamento: 20/03/2013 -
DECIMA OITAVA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. INDEVIDA COBRANÇA EM DUPLICIDADE DE VALORES RELATIVOS À COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS ATRAVÉS DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA-CORRENTE. DANOS MATERIAIS. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. Cobrança em duplicidade, devidamente reconhecida pela ré. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade do fornecedor, na forma do art. 14, caput, do CDC. Teoria do risco do empreendimento e fortuito interno. Súmula nº 94 do TJRJ. Precedentes do STJ e do TJRJ. Devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados, visto que inexistente erro justificável. Prova dos autos a demonstrar que a recorrente tinha conhecimento da cobrança indevida e, apesar disso, prosseguiu com a cobrança dos valores devidos por mais 5 meses. Precedente do eg. STJ. Conduta que configura dano moral in re ipsa, a impor o dever de indenizar. Supressão indevida de valores, através do débito automático da fatura em conta-corrente, que gera perplexidade, insegurança e até dificuldade no orçamento familiar. Angústia que abala a esfera emocional do indivíduo, afetando a dignidade humana. Questão que extrapola o mero descumprimento contratual. Precedentes do eg. STJ. Quantum indenizatório fixado em R\$ 4.000,00. Valor consentâneo com o fato e com a média dos valores fixados em casos similares por esta Corte. Recurso em confronto com súmula do TJRJ e com jurisprudência dominante do TJRJ e do STJ. Art. 557, caput, do CPC. NEGA-TIVA DE SEGUIMENTO. Decisão Monocrática - Data de Julgamento: 20/03/2013

A tese defendida pela empresa aérea, ora apelada, de que a responsabilidade pela cobrança da primeira compra e, portanto, do dever de indenizar, seria da administradora do cartão de crédito, não resiste ao entendimento pacificado na Súmula nº 94 do E. TJRJ:

Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.

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.

A reparação por dano imaterial fixou-se definitivamente não numa concepção materialista da vida, mas num critério que consiste que se conceda ao ofendido uma quantia em dinheiro considerada adequada, a proporcionar-lhe alegria ou satisfação que, de algum modo, contrabalancem as dores, desilusões, desgostos ou outros sofrimentos que o ofensor lhe tenha provocado.

Assim, entendo adequada a fixação da verba extrapatromonial em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para cada um dos autores, ora apelantes, o que 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.

Por tais razões, na forma autorizada pelo art. 557, § 1º-A do CPC, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para condenar a ré, ora apelada, a indenizar cada um dos autores, ora apelantes, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) a título de danos morais.

Rio de Janeiro, 3 de maio de 2013.

Desembargador FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS
Relator