



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

AUTOS: 0001667-96.2016.827.2729

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

REQUERENTE: JEFFTER FÁBIO DE LIMA E OUTROS

**REQUERIDO: EMPRESA DE TURISMO SUBMARINO VIAGENS E TAM
LINHAS AÉREAS S/A**

SENTENÇA DE MÉRITO

Do Relatório

Jeffter Fábio de Lima, Cinthia Paula de Lima, por si e representando os menores Igor Danton de Lima e Ana Luisa de Lima; Lucas Borba de Lima e Maria Eduarda Lima Cabral, menores impúberes neste ato representado por sua genitora, **Joyci Kelli de Lima** ajuizaram **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais** em face da **Empresa de Turismo Submarino Viagens e TAM Linha Aéreas S/A**, todos já qualificados nos autos.

Narram os autores, em síntese, que o primeiro requerente adquiriu junto à primeira requerida (agenciadora da segunda requerida) 06 (seis) passagens aéreas para a cidade de Orlando/Flórida, Estados Unidos, para passeio em família com data de embarque prevista para o dia 11 de outubro de 2015. Aduz que no dia e horário de embarque os requerentes compareceram ao aeroporto, sendo que no momento do *check-in* constatou-se um erro no segundo nome de Igor Danton de Lima, isto porque no bilhete constava o nome LIMA/IGOR LUÍSA; alegam que não obstante a apresentação do passaporte e carteira de identidade do menor a fim de estancarem o equívoco perpetrado (colocação do segundo nome da outra filha do primeiro requerente, Ana Luísa de Lima na emissão do bilhete do filho Igor), nada foi resolvido.

Asseveram que foram encaminhados ao balcão de venda de passagens da TAM, sendo informados pelos atendentes da impossibilidade de correção do segundo nome no bilhete, oferecendo como solução de momento tão-somente a compra de outra passagem para o menor no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) - valor este exorbitante, uma vez que o primeiro requerente adquiriu as 06 (seis) passagens pelo valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

9.516,66 (nove mil quinhentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos), não havendo possibilidade financeira para a nova aquisição na forma ofertada pela TAM. Assim e ante a não resolução do impasse, os autores voltaram para casa e não realizaram a viagens dos seus sonhos.

Por fim, aduzem que experimentaram prejuízos da ordem material no valor de R\$ 25.915,25 (vinte e cinco mil novecentos e quinze reais e vinte e cinco centavos) relativo às passagens, hotel, entrada nos parques temáticos (Park Universal Orlando e Walt Disney World), seguro de viagem e aluguel de carro.

Expuseram o direito que entendem lhe assistir e requereram a citação das requeridas para apresentarem defesa, a condenação destas ao pagamento: do montante de R\$ 25.915,25 (vinte e cinco mil novecentos e quinze reais e vinte e cinco centavos) pelo prejuízo material; de danos morais no valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), além das custas e honorários advocatícios. Por fim, a inversão do ônus da prova.

Juntaram documentos, inclusive o pagamento das custas judiciais.

Deferida a inversão do ônus da prova bem como determinada a citação das requeridas (evento 05).

A parte autora informou nos autos que a primeira requerida (Submarino Viagens) realizou espontaneamente a devolução do valor de R\$ 5.257,51 (cinco mil duzentos cinquenta e sete reais e cinquenta e um centavos) – evento 10.

Devidamente citada, a segunda requerida (TAM Linhas Aéreas S/A) apresentou contestação (evento 39), arguindo como preliminar a ilegitimidade passiva; afirmando que as passagens foram adquiridas via a empresa B2W Submarino, ora primeira requerida, e que os erros constantes na emissão dos bilhetes foram em decorrência da má prestação de serviço realizado pela primeira requerida. No mérito, afirma que os contratemplos que sofreram os autores foram causados pela má prestação de serviço ofertado pela empresa B2W Submarino, portanto, não pode assumir a culpa por tais fatos. Aduz ainda que os fatos narrados na inicial não ensejam a condenação por danos morais, uma vez que não ficou caracterizado o dano supostamente causado pela requerida, ora contestante.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

Expôs o direito que entende lhe assistir e requereu o acolhimento da preliminar, julgando-se extinta a demanda sem resolução de mérito, e acaso não seja o entendimento deste Juízo que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Juntou documentos.

Audiência de conciliação realizada, inexitosa (evento 41).

Impugnação à contestação (evento 51).

Determinada a especificação de provas (evento 53), tendo a primeira requerida pugnado pelo julgamento antecipado da lide (evento 54), bem como a parte autora também pugnado pelo julgamento antecipado da lide (evento 67). A segunda requerida (TAM Linhas Aéreas) ficou-se inerte (evento 66).

Vieram-me os autos conclusos para julgamento.

É o relatório. **Decido.**

Da Fundamentação

I – Das pendências processuais

Devidamente citada, a primeira requerida não apresentou defesa nos autos, pelo que **decreto a sua revelia com base no artigo 344 do CPC.**

Sabe-se, entretanto, que a revelia não necessariamente conduz à confissão, fazendo prova *júris tantum* do alegado, ou seja: conduz tão-somente à presunção relativa de veracidade dos fatos articulados na inicial, devendo o magistrado atentar-se para as demais provas produzidas nos autos.

II – Das preliminares

A segunda requerida arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva uma vez que houve má prestação do serviço por parte da primeira requerida ao realizar o preenchimento, erroneamente, do nome do requerente Igor Danton na emissão da passagem aérea.

No caso, entendo que a referida preliminar confunde-se com o mérito da demanda (pois há a alegação na inicial no sentido de que houve mero erro material na confecção do bilhete de embarque do requerente Igor Danton de Lima), portanto, **rejeito** a preliminar suscitada.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

Não havendo outras preliminares a serem analisadas, passo ao exame do mérito.

III – Do mérito

Como cediço, os contratos de transporte aéreo de passageiros enquadram-se nas relações negociais alcançadas pelo Código de Defesa do Consumidor, aliados às demais disposições atinentes à matéria conforme o direito material vigente (Código Civil brasileiro). Logo e pela primeira vertente a responsabilidade civil é objetiva, ocorrendo nos moldes do art. 14, caput, do referido diploma legal, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Dessa forma, para a caracterização da responsabilidade civil do fornecedor do serviço basta a comprovação do nexo causal e do dano sofrido, independentemente da comprovação de eventual culpa da empresa, eis que decorre do próprio risco da atividade que desenvolve, cuja responsabilidade somente é elidida nos casos de força maior, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

De outro lado, há de se ressaltar que nos termos do art. 6º, VIII, do CDC é assegurado ao consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente - circunstância evidenciada nos presentes autos e deferida no despacho inicial (evento 05).

No caso vertente, da narrativa dos fatos constantes na petição inicial e dos documentos colacionados aos autos denota-se que os requerentes possuíam viagem marcada para a cidade de Orlando/Flórida – Estados Unidos, com saída de Palmas prevista para o dia 11 de outubro de 2015 e retorno para o dia 21 de outubro de 2015, contendo o número de localizador das passagens aéreas como “53NGJU”.

Todavia, segundo afirmaram os requerentes, no dia da viagem e ao chegarem ao aeroporto de Palmas dirigiram-se ao balcão de atendimento da segunda requerida (TAM Linhas Aéreas S/A) para realizarem o *check-in*, sendo que neste



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

momento a referida empresa informou que o passageiro Igor Danton de Lima estava com o sobrenome errado, constando como Igor **Luísa** de Lima, motivo pelo qual não poderia embarcar devido ao erro de grafia constante no cartão de embarque. Contra-argumentando, os requerentes apresentaram toda a documentação referente ao passageiro Igor, informando que se tratava de mero erro material e que poderia facilmente ser sanado.

Não obstante, afirmam que a única solução ofertada pela segunda requerida (TAM Linhas Aéreas S/A) foi a compra de uma nova passagem ao passageiro Igor pelo valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), cuja disponibilidade financeira era impossível naquele momento, culminando na perda da viagem dos sonhos e no frustrado retorno para casa.

Neste particular, em que pese a alegação da companhia aérea de que não cometeu nenhum ato ilícito ao impedir o embarque dos demandantes, havendo culpa exclusiva da primeira requerida, já que a mesma forneceu o nome errado do passageiro, tenho que essa ação equivocada por parte da segunda requerida não é suficiente para afastar a sua responsabilidade, porquanto restou caracterizada evidente falha na prestação do serviço decorrente da falta de assistência adequada aos requerentes.

Nota-se claramente que se cuida de mero erro material constatado apenas por ocasião da realização do "*check-in*", pelo que incumbia à segunda requerida adotar todas as providências necessárias para a solução do impasse (que aliás, não eram muitas, mas apenas e tão-somente retificar o nome do passageiro menor após a devida apresentação de seus documentos pessoais, inclusive o passaporte), efetuando a devida correção do nome do passageiro. Bastava, portanto, excluir o nome "LUÍSA" e incluir o nome "DANTON" no referido cartão de embarque, o que merece a atenção deste Juízo. Vale dizer: existindo informações que permitam à companhia aérea identificar o passageiro e confirmar a autenticidade da passagem, apesar do erro gráfico cometido no preenchimento do nome do comprador resta caracterizado o ato ilícito ao impedir o seu embarque.

Embora o equívoco no preenchimento do nome do passageiro possa ser atribuído à primeira requerida, o defeito na prestação do serviço ocorreu no momento



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

em que a empresa aérea recusou-se (de forma desarrazoada, diga-se de passagem) a corrigir referido equívoco e ofertando como única solução viável para dirimir o impasse apenas a compra de uma nova passagem pelo preço de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) - lembrando que os requerentes adquiriam 06 (seis) passagens pelo preço aproximado de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

É importante destacar que a Portaria n.º 676/CG 5 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, estabelece como regra apenas que “*o bilhete de passagem é pessoal e intransferível*”, **mas não impede que o nome de um passageiro com erro de grafia seja corrigido, desde que isso não acarrete a transferência do bilhete aéreo para terceiros.**

No caso vertente, a companhia aérea não logrou êxito em demonstrar ter prestado a devida assistência aos passageiros em busca da efetiva resolução do problema, o qual era de simples solução. Ao revés, agiu com afronta aos princípios da lealdade e da boa-fé objetiva que devem ser observadas nas relações de consumo, isto por simplesmente impedir o embarque de um dos requerentes (menor) oferecendo como alternativa apenas a aquisição de uma nova passagem a preço exorbitante.

A bem do Princípio da Boa-Fé Objetiva, máxima presente no novo Código Civil de Reale, é evidente que compete a ambas as partes oferecer nas tratativas do negócio os chamados deveres anexos de proteção (doutrina de Nelson Rosenvald), sendo este exatamente o caso dos autos.

É certo que com a vigência do novo Código Civil Brasileiro (Código Reale) houve um franco avanço em relação ao antigo Código de Bevilacqua no que concerne ao aspecto axiológico dos contratos, isto ao erigir os deveres anexos de proteção como premissa ética norteadora das relações contratuais, o que vale ponderar neste feito (vide artigo 421 do Código Civil Brasileiro).

Neste diapasão e segundo a doutrina de Nelson Rosenvald, os aludidos deveres anexos de proteção englobam a eticidade, a moralidade, a cooperação, a socialidade, a operabilidade, a boa-fé objetiva e a probidade (artigo 422 CC), além da instrumentalidade e da utilidade (*in* Código Civil Comentado, Coordenador Ministro César Peluso, 3ª. Edição, 2009, Manole, p. 458/459). Grifamos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

Assim, as partes devem guardar entre si os princípios da probidade e da boa-fé tanto na conclusão do contrato quanto na sua execução (art. 422 do CC). Referida premissa estende-se à responsabilidade pós-contratual. A confiança recíproca - que permitiu a concretização da relação obrigacional - não termina no instante em que a prestação principal é satisfeita. Há uma enorme expectativa de que o outro contratante não frustrará os fins do pactuado¹.

Neste passo, é inconteste a responsabilidade civil da empresa aérea frente aos danos causados aos requerentes, eis que patente a falha na prestação do serviço, devendo a mesma, portanto, reparar todos os prejuízos decorrentes da sua conduta ilícita consistente no impedimento de embarque dos requerentes por motivo irrelevante e de fácil resolução, querendo. Faltou em sua conduta a razoabilidade, a boa-fé, o bom senso e até mesmo a solidariedade, pois deliberadamente frustradas as expectativas e sonhos de 04 (quatro) crianças que ansiavam pela tão cobiçada viagem a Orlando/USA. Bastaria retificar o nome do menor no bilhete de embarque. Só e somente só (como diria Moraes Moreira em suas poesias).

Eis a jurisprudência correlata sobre o tema em questão:

TJAC. PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. PREENCHIMENTO INCOMPLETO DO NOME DO PASSAGEIRO NO CADASTRO DE COMPRA DA PASSAGEM PELA INTERNET. NEGATIVA DE EMBARQUE. POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO PELOS DEMAIS DADOS E DOCUMENTOS PESSOAIS. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. DEVOLUÇÃO DOS PONTOS DO PROGRAMA E RESSARCIMENTO DO VALOR CORRESPONDENTE À TAXA DE EMBARQUE. DANOS MORAIS. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Os contratos de transporte aéreo de passageiros se enquadram nas relações negociais alcançadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Logo, a responsabilidade civil é objetiva, ocorrendo nos moldes do art. 14,

¹ ROSENVALD, Nelson. Código Civil Comentado. 3ª Edição. Barueri/SP. Manole. 2009, p. 460.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

caput, do referido diploma legal. 2. A negativa de embarque a passageiro em razão de mero erro no preenchimento do seu nome, cujo engano poderia ser facilmente esclarecido e sanado pela companhia aérea mediante a conferência de outros documentos do passageiro, configura falha na prestação do serviço, ensejador do dever de indenizar, máxime quando não comprovada a ocorrência de qualquer causa de exclusão de responsabilidade. Precedentes. 3. Ainda que a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC estabeleça, em sua Portaria n.º 676/CG – 5, que "o bilhete de passagem é pessoal e intransferível", nada impede que o nome de um passageiro que esteja incompleto, seja corrigido por ocasião do "check in", desde que isso não acarrete a transferência do bilhete aéreo para terceiro. 4. Restando demonstrados nos autos a conduta, o nexo causal e os danos sofridos, e inexistindo causas que os excluam, a empresa aérea deve ser responsabilizada pelos danos experimentados pela recorrida. (...) 7. Apelo parcialmente provido. (Relator (a): Cezarinete Angelim; Comarca: Rio Branco; Número do Processo: 0009862-08.2011.8.01.0001; Órgão julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 29/08/2017; Data de registro: **06/09/2017**). Grifamos.

TJRS. “RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. IMPOSSIBILIDADE DE EMBARQUE PELA INCONGRUÊNCIA DO NOME DO AUTOR QUE IMPEDIU O EMBARQUE. IRREGULARIDADE NO NOME. NOME QUE CONSTOU INCOMPLETO QUANDO DA AQUISIÇÃO DA PASSAGEM. DANO MORAL EVIDENCIADO. DESCASO E DESCONSIDERAÇÃO PARA COM OS DEMANDANTES. FRUSTRAÇÃO QUE DESBORDA DO TOLERÁVEL. INDENIZAÇÃO FIXADA DADAS AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJRS - Recurso Cível Nº 71006797955, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em **07/06/2017**). Grifamos.

TJRJ. APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PASSAGEM AEREA. COMPRA POR TELEFONE. EMISSÃO DE BILHETE COM NOME ERRADO. INÉRCIA DA RÉ EM SOLUCIONAR O EQUÍVOCO. INOCORRÊNCIA DE TRANSFERÊNCIA DE BILHETE, INAPLICABILIDADE DA RESOLUÇÃO DA ANAC. MERA CORREÇÃO. Ré que não nega a emissão do bilhete do segundo passageiro com o sobrenome equivocado, limitando-se a afirmar que o erro ocorreu em virtude da



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

conduta do consumidor, que teria sido desatento na conferência dos dados da reserva no momento da compra. Vício na prestação do serviço que reside na conduta adotada pela ré em não retificar o bilhete de passagem aéreo quando tempestivamente requerido. Alegação do réu de que apenas cumpria a Resolução 138/2010 da ANAC que não permite a alteração da titularidade do bilhete que não merece prosperar, uma vez que não se trata de transferência para outra pessoa mas apenas de correção de erro material no preenchimento do sobrenome do segundo passageiro. Informação prestada pela ANAC que permite a correção do nome em passagem: "Embora a legislação vigente estabeleça que o bilhete de passagem é pessoal e intransferível (Resolução nº 138/2010), a correção de erros como subtração ou acréscimo de letras, subtração ou alteração de sobrenome (para pessoas que possuem mais de um sobrenome) não caracterizam infração à norma vigente". (TJ-RJ - APL: 00139240420148190028 RIO DE JANEIRO MACAE 2 VARA CIVEL, Relator: DENISE NICOLL SIMÕES, Data de Julgamento: 03/12/2015, VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: **07/12/2015**).

TJPR. “RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DEVIDO A ERRO NA GRAFIA DO SOBRENOME. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ABUSO E DESCASO COM O CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE ADEQUA AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.” (TJPR - Recursos Inominados nº 0010382-82.2014.8.16.0182; 11º Juizado Especial Cível da Comarca de Curitiba; Relatora: Juíza Renata Ribeiro Bau; Data do julgamento: 12/05/2015; Data da publicação: **14/05/2015**). Grifamos.

TJDFT. “JUIZADO ESPECIAL. CDC. TRANSPORTE AÉREO. REPARAÇÃO CIVIL. PREENCHIMENTO INCORRETO DO CADASTRO NA COMPRA DE PASSAGEM PELA INTERNET. UTILIZAÇÃO APENAS DO PRÉ NOME COMPOSTO. POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DOS PASSAGEIROS PELOS DEMAIS DADOS PESSOAIS E DOCUMENTOS DE AQUISIÇÃO DA PASSAGEM. IMPEDIMENTO DO EMBARQUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DEVOLUÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PASSAGENS E INDENIZAÇÃO PELAS ESTADIAS PERDIDAS. DANO MORAL AFASTADO DIANTE DA PECULIARIDADE DO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

CASO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor do produto ou do serviço é objetiva, assentada no risco da atividade econômica ou comercial, abraçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Neste caso e pela própria natureza da responsabilidade civil, o fornecedor somente se exonera do dever de reparar no caso de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro, caso fortuito ou força maior. 2. Na compra de passagem aérea através da rede mundial de comunicação (internet), é preciso que o adquirente fique atento as regras e normas previstas no site da companhia, para que não incorra em erros que prejudiquem a utilização do bilhete ou o embarque. Contudo, existindo informações que permitam a companhia aérea de identificar o passageiro e confirmar a autenticidade da passagem - conferência de data de nascimento, número do documento de identidade ou passaporte, local e data de nascimento, etc. - apesar de erro cometido no preenchimento do nome do comprador, resta caracterizado o ato ilícito ao impedir o seu embarque. (...). 6. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJDFT - 20130710250735ACJ, Relator: LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 18/11/2014, Publicado no DJE: **03/12/2014**). Grifamos.

Neste particular, a legislação pátria corrobora e avaliza o pedido de indenização ao dispor que:

"aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito" (CC, artigo 186). Grifamos.

Ainda, aquele que por ato ilícito (artigos 186 e 187 do CC) causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo, sendo que a indenização mede-se pela extensão do dano (CC, artigo 944), podendo ser tanto de ordem material quanto moral.

Consigno que a primeira requerida sequer contestou o feito, razão pela qual ambas as empresas requeridas devem responder de forma solidária pelos danos causados aos autores, isto com fulcro nos artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência é uníssona neste sentido:

STJ. RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Não há ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil se o Tribunal a quo decide, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide. 2. **Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.** 3. No tocante ao valor dos danos materiais, parte unânime do acórdão da apelação, decidiu a eg. Corte a quo que seriam indenizáveis apenas os prejuízos que foram comprovados, o que representa o valor de R\$ 888,57. O acolhimento da tese recursal de que estariam comprovados os demais prejuízos de ordem material relativos ao que foi originalmente contratado demandaria, inevitavelmente, o reexame de fatos e provas, o que esbarra no óbice da Súmula nº 7/STJ. 4. Já quanto aos danos morais, o v. acórdão recorrido violou a regra do art. 14, § 3º, II, do CDC, ao afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço. Como registram a r. sentença e o voto vencido no julgamento da apelação, ficaram demonstrados outros diversos percalços a que foram submetidos os autores durante a viagem, além daqueles considerados no v. acórdão recorrido, evidenciando os graves defeitos na prestação do serviço de pacote turístico contratado pelo somatório de falhas, configurando-se, in casu, os danos morais padecidos pelos consumidores. 5. Caracterizado o dano moral, mostra-se compatível a fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor. Em razão do prolongado decurso do tempo, nesta fixação da reparação a título de danos morais já está sendo considerado o valor atualizado para a indenização pelos fatos ocorridos, pelo que a correção monetária e os juros moratórios incidem a partir desta data. 6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 888.751/BA, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 25/10/2011, **DJe 27/10/2011**). Grifamos.

• **Dos Danos Materiais**

No que tange aos danos materiais os autores comprovaram que adquiriram 06 (seis) passagens aéreas para Orlando/Flórida – Estados Unidos com saída de Palmas/TO pelo valor de R\$ 9.516,66 (nove mil quinhentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos), conforme denota-se no documento constante nos autos



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

(evento 01, ANEXO6). Ainda, amargaram as despesas com o hotel no valor de R\$ 3.912,34 (três mil novecentos e doze reais e trinta e quatro centavos), conforme se vê dos documentos juntados nos autos (evento 01, ANEXO7), além das entradas nos parques temáticos no valor de R\$ 4.866,00 (quatro mil oitocentos e sessenta e seis reais) – Park Universal Orlando e R\$ 5.093,00 (cinco mil e noventa e três reais) – Walt Disney World, vide documentos nos autos (evento 01, ANEXOS PET INI5). Corroborando, o pagamento do seguro de viagem no valor de R\$ 1.327,06 (hum mil trezentos e vinte e sete reais e seis centavos), juntado de igual forma nos autos (evento 01, ANEXO7) e aluguel de carro no valor de R\$ 1.200,19 (hum mil, duzentos reais e dezenove centavos) - vide evento 01, ANEXOS PET INI5, totalizando o montante de R\$ 25.915,25 (vinte e cinco mil novecentos e quinze reais e vinte e cinco centavos). Ressalto que a parte autora informou nos autos (evento 10) que a primeira requerida (B2W Submarino) procedeu à devolução da quantia de R\$ 5.257,51 (cinco mil duzentos cinquenta e sete reais e cinquenta e um centavos) - valor este que deve ser decotado do montante global das despesas experimentadas pelos requerentes.

Assim, deverá ser devolvido aos autores o valor de R\$ 20.657,74 (vinte mil seiscientos e cinquenta e sete reais e setenta e quatro centavos) referente aos gastos que tiveram com o pagamento do hotel, entrada nos parques, seguro de viagem e aluguel de carro, haja vista que todas as despesas elencadas foram pagas antecipadamente.

- **Do Dano Moral**

No tocante ao dano moral, pela simples narrativa da inicial e documentos que a acompanham conclui-se que a situação vivenciada pelos autores ultrapassou os chamados "meros dissabores corriqueiros" incapazes de causar rompimento do equilíbrio psicológico do indivíduo, conforme argumenta a segunda requerida. *In casu*, a conduta desidiosa empregada pela empresa aérea resultou na negativa de embarque dos requerentes que, frustradamente, deixaram de realizar "o passeio dos sonhos" na data marcada, perdendo, por conseguinte, toda a viagem planejada com a família, revelando, assim, total descaso para com os consumidores e lançando-os à própria sorte.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

Ressalto que a viagem de férias para a cidade de Orlando/Flórida – Estados Unidos, onde há diversos parques temáticos (comprovadas as aquisições de entradas nos parques do Walt Disney World e Park Universal Orlando pelos requerentes) representa o sonho de muitas crianças e também de adultos, o que foi totalmente frustrado pela empresa aérea requerida ao impedir o embarque de um dos passageiros (uma criança), por mero erro material no cartão de embarque.

É assente na jurisprudência que o dano moral resta configurado toda vez que uma pessoa sofre abalo na sua esfera subjetiva, capaz de lhe ocasionar vexames, humilhações, transtornos, dores, dentre outros sentimentos negativos abaladores da honra objetiva e subjetiva. No caso, não há dúvidas de que o ato ilícito perpetrado foi causador de inegável constrangimento e transtornos significativos, extrapolando os limites de meros dissabores do cotidiano, tudo pela lógica que encerra.

Assim, estão presentes os elementos configuradores do dano moral, a exemplo do ato ilícito e o nexa causal necessários para tanto, restando patente o dever de indenizar.

De acordo com o entendimento consolidado, tanto na doutrina como na jurisprudência pátria a fixação do valor da indenização por dano moral deve ser sopesada de forma a não proporcionar, por um lado, a inexpressividade do valor recebido e, por outro, a impossibilidade de enriquecimento injusto, nunca se olvidando que a indenização do dano imaterial possui efeito sancionatório ao causador do dano e compensatório à vítima.

Por consequência, é certo que a fixação do *quantum* indenizatório fica ao prudente arbítrio do Juízo, que deve considerar os critérios objetivos e subjetivos sugeridos pela doutrina e pela jurisprudências pátria. Sobre o tema citamos:

STJ. RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Não há ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil se o Tribunal a quo decide, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide. 2. **Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.** 3. No tocante ao valor dos danos materiais, parte unânime do acórdão da apelação, decidiu a eg. Corte a quo que seriam indenizáveis apenas os prejuízos que foram comprovados, o que representa o valor de R\$ 888,57. O acolhimento da tese recursal de que estariam comprovados os demais prejuízos de ordem material relativos ao que foi originalmente contratado demandaria, inevitavelmente, o reexame de fatos e provas, o que esbarra no óbice da Súmula nº 7/STJ. 4. **Já quanto aos danos morais, o v. acórdão recorrido violou a regra do art. 14, § 3º, II, do CDC, ao afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço. Como registram a r. sentença e o voto vencido no julgamento da apelação, ficaram demonstrados outros diversos percalços a que foram submetidos os autores durante a viagem, além daqueles considerados no v. acórdão recorrido, evidenciando os graves defeitos na prestação do serviço de pacote turístico contratado pelo somatório de falhas, configurando-se, in casu, os danos morais padecidos pelos consumidores.** 5. **Caracterizado o dano moral, mostra-se compatível a fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor.** Em razão do prolongado decurso do tempo, nesta fixação da reparação a título de danos morais já está sendo considerado o valor atualizado para a indenização pelos fatos ocorridos, pelo que a correção monetária e os juros moratórios incidem a partir desta data. 6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 888.751/BA, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 25/10/2011, DJe 27/10/2011). Grifamos.

STJ. AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO. NÃO PROVIMENTO. 1. **O valor do dano moral estabelecido na instância ordinária atende às circunstâncias de fato da causa, demonstrando-se condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de forma que não merece revisão.** 2. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ - AgInt no AREsp: 1052704 MG 2017/0026293-7, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

Julgamento: 07/11/2017, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 22/11/2017). Grifamos.

STJ. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. A revisão do valor da indenização por danos morais só é possível quando ínfimo ou exorbitante. No caso dos autos, a quantia fixada está de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo inafastável o óbice da Súmula n. 7/STJ. 2. Agravo regimental a que nega provimento. (STJ - AgRg no AREsp: 396542 PE 2013/0311788-5, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 10/12/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/02/2014). Grifamos.

Deste modo e como dito acima, na fixação do *quantum* devem ser observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, a capacidade econômica das partes, a extensão do dano e o grau de culpa do ofensor, devendo o valor ser suficiente para reparar o dano e evitar o enriquecimento sem causa, tendo em vista ainda a finalidade pedagógica no sentido de desestimular o ofensor a reiterar a prática do ato.

Portanto, considerando o grau de culpa das empresas requeridas e a reprovabilidade de suas condutas, as condições financeiras das partes, a repercussão e a extensão do dano e principalmente o caráter preventivo e pedagógico do qual se deve revestir a indenização, de modo a desestimular a repetição de condutas assemelhadas pelas requeridas, entendo que o quantum indenizatório no valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), sendo R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada requerente a título de danos morais mostra-se adequado, uma vez pautado nos limites da razoabilidade e da proporcionalidade ante o dano experimentado pelas partes, com aval da jurisprudência do STJ alhures descrita.

Eis a jurisprudência:

STJ. RECURSOESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Não há ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil se o Tribunal a quo decide, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide. 2. Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote. 3. No tocante ao valor dos danos materiais, parte unânime do acórdão da apelação, decidiu a eg. Corte a quo que seriam indenizáveis apenas os prejuízos que foram comprovados, o que representa o valor de R\$ 888,57. O acolhimento da tese recursal de que estariam comprovados os demais prejuízos de ordem material relativos ao que foi originalmente contratado demandaria, inevitavelmente, o reexame de fatos e provas, o que esbarra no óbice da Súmula nº 7/STJ. 4. Já quanto aos danos morais, o v. acórdão recorrido violou a regra do art. 14, § 3º, II, do CDC, ao afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço. Como registram a r. sentença e o voto vencido no julgamento da apelação, ficaram demonstrados outros diversos percalços a que foram submetidos os autores durante a viagem, além daqueles considerados no v. acórdão recorrido, evidenciando os graves defeitos na prestação do serviço de pacote turístico contratado pelo somatório de falhas, configurando-se, in casu, os danos morais padecidos pelos consumidores. 5. Caracterizado o dano moral, mostra-se compatível a fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor. Em razão do prolongado decurso do tempo, nesta fixação da reparação a título de danos morais já está sendo considerado o valor atualizado para a indenização pelos fatos ocorridos, pelo que a correção monetária e os juros moratórios incidem a partir desta data. 6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 888.751/BA, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 25/10/2011, DJe 27/10/2011). Grifamos.

Consigno que referida quantia não destoia dos parâmetros adotados pelo Superior Tribunal de Justiça, consoante os seguintes precedentes:

STJ. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. ATRASO EM VOO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA RECONHECIDA A PARTIR DOS ELEMENTOS FÁTICOS DOS AUTOS. QUANTUM. RAZOABILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. O entendimento pacificado no Superior Tribunal de Justiça é de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que se evidencia no presente caso. 2. No caso, a indenização fixada, a título de danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, atende os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando o indesejado enriquecimento sem causa do autor da ação indenizatória, sem, contudo, ignorar o caráter preventivo e pedagógico inerente ao instituto da responsabilidade civil, notadamente diante das peculiaridades do caso, tais como o fato de que a empresa, sem nenhuma justificativa, obrigou "os passageiros a permanecerem dentro da aeronave após o pouso por cerca de quatro horas, principalmente no caso dos autores, que levavam um bebê de 9 nove meses". 3. Agravo regimental não provido." (STJ - AgRg no AREsp 742.860/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 01/09/2015, DJe **24/09/2015**). Grifamos.

DO DISPOSITIVO

Isso posto, conforme a fundamentação exposta **JULGO PROCEDENTES os pedidos contidos na inicial**, razão pela qual condeno as empresas requeridas **solidariamente**:

1. ao pagamento a título de **dano material** do montante de **R\$ 20.657,74 (vinte mil seiscientos e cinquenta e sete reais e setenta e quatro centavos)**, correspondendo ao valor das despesas efetuadas com a viagem não realizada e comprovadas pelos documentos acostados na inicial, cujo montante deverá ser devidamente atualizado com juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária com base nas tabelas deste egrégio Tribunal de Justiça (TJ/TO) a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), qual seja: data da negativa do embarque (11 de outubro de 2015);
2. ao pagamento a título de **dano moral** da importância de **R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais)**, sendo **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** para cada requerente, qual



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
COMARCA DE PALMAS
2ª VARA CÍVEL

Portaria NACOM 1063, de 22 de maio de 2018, DJ 4271 de 23/05/18.

deverá ser acrescida de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso na data de 11 de outubro de 2015 (Súmula 54 do STJ) e a correção monetária com base nas tabelas deste egrégio Tribunal de Justiça (TJ/TO) a partir deste arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Por consequência, **JULGO EXTINTO o processo com resolução de mérito** com base no art. 487, I do CPC.

Condeno as requeridas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios - estes que ora fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, na razão de 50% (cinquenta por cento) para cada qual.

Transitado em julgado, arquivem-se com baixas e anotações necessárias.

Intimem-se. Cumpra-se.

Palmas/TO, data certificada pelo sistema.

Odete Batista Dias Almeida

Juíza de Direito Substituta²

² Respondendo Portaria nº. 1.063 de 22 de maio de 2018 - NACOM.