



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1016504-93.2015.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Responsabilidade do Fornecedor**
 Requerente: **Maria Aparecida de Almeida e Silva e outro**
 Requerido: **Decolar.com Ltda**
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo**

Processo nº 1016504-93.2015

VISTOS

MARIA APARECIDA DE ALMEIDA E SILVA e CLÁUDIA DE ALMEIDA BORGES DA SILVA ajuizaram **Ação de INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS e MORAIS** em face de **DECOLAR.COM LTDA**, todos devidamente qualificados.

Aduzem as autoras que no dia 17/03/2015 adquiriram pelo sitio eletrônico da requerida três passagens aéreas - trecho Nova York/São Paulo e Los Angeles/São Paulo – tendo como transportadora a Copa Airlines, pelo valor total de R\$ 9.169,00 (uma para a autora Maria Aparecida, outra para a coautora Cláudia e a terceira para Fátima Vieira que não integra a LIDE). Depois de emitidos os cartões de embarque constataram que o nome da Sra. Fátima foi grafado com sobrenome de casada, quando na verdade este já havia sido excluído de seus documentos. Para correção dessa circunstância, em 22/05/2015 a coautora Maria



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Aparecida solicitou a alteração e recebeu informação de que a mudança já havia sido registrada e seria concluída no prazo de 24 horas, o que não ocorreu. Em novo contato, no dia 25/05, foi encaminhada nova documentação exigida e mesmo assim o problema não foi solucionado. Em 01/06 novamente solicitou, sem êxito, providências. Ante a proximidade da viagem, que ocorreria dia 04/06, e a possibilidade de entraves no desembarque internacional e como nada foi resolvido precisaram cancelar as passagens e tiveram custos adicionais: multa de US\$ 250,00 (em afronta à Portaria nº 676, que prevê multa de US\$ 25,00 no caso de cancelamento) por passagem, R\$ 10.630,26 com a aquisição de novas passagens para Nova York e mais US\$ 330,00 para o trecho Los Angeles/Nova York para voltarem para o Brasil. Sustentam que receberam informação de que o preço anteriormente pago seria devolvido em até 120 dias, o que também não ocorreu. Pediram a procedência da ação para que seja declarada abusiva a cláusula que prevê multa de US\$ 250,00; a requerida seja condenada a pagar R\$ 9.169,00, descontando-se a multa de US\$ 25,00, além de R\$ 1.461,26 referente à diferença entre o valor inicialmente pago pelas passagens adquiridas e o valor pago pelas novas, US\$ 330,00 por passagem referente ao trecho Los Angeles/Nova York e indenização por danos morais.

A inicial veio instruída com documentos.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação alegando preliminar de ilegitimidade passiva, por ser apenas intermediadora do negócio, que foi celebrado, de fato, com a Companhia Copa Airlines. No mérito sustentou que no site é disponibilizado um “termo de contrato de intermediação de compra e venda de produtos turísticos” que deve ser lido e assinado antes da compra; que cabia às autoras inserir as informações corretas no ato da aquisição das passagens; que cabe à companhia aérea os atos de confirmação, cancelamento e reembolso de

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

valores. No mais, relatou que a culpa foi exclusiva das autoras e que por isso não há dano material a ser ressarcido e que não há falar-se em indenização por danos morais.

Sobreveio réplica às fls. 120/126.

As partes foram instadas a produzir provas. As autoras manifestaram desinteresse e a requerida permaneceu inerte.

Eis o relatório, no que tenho por essencial.

DECIDO.

A princípio cabe afastar a tese de ilegitimidade passiva arguida na defesa.

A ré disponibiliza em seu sítio da internet ferramenta de pesquisa para aquisição de passagens aéreas e, assim, é responsável solidária pela reparação de danos decorrentes da má prestação dos serviços de transporte, já que integra a **cadeia de fornecedores**.

Ademais, temos nos autos como ponto incontroverso que foi ela que contratou com a consumidora e não a companhia aérea.

Passo à análise do mérito.

Inicialmente cabe fazer o seguinte esclarecimento.

Maria Aparecida alegou, e provou, ter pago as


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

primeiras passagens para todas as pessoas nominadas e por isso está pleiteando a indenização por conta do erro na emissão da passagem de Fátima. Já as novas passagens - das três: Maria Aparecida, Cláudia (também requerente) e Fátima - foram adquiridas por **Cláudia** (cf. fls. 37/41).

Isso justifica a composição do polo ativo.

Nas mensagens que enviou a coautora MARIA APARECIDA a ré a assumiu ter condições de resolver a questão que lhe foi proposta, em tempo hábil para o embarque, alterando o sobrenome da passageira Fátima, a fim de que correspondesse aquele que constava de seu documento de viagem (v. fls. 27, 29).

Não o fez, restando às autoras solicitar o cancelamento da viagem com reembolso da quantia dispendida.

Se não tinha mesmo condições de resolver o problema proposto como sustenta a fls. 90, parágrafo 2º, a ré não deveria ter prometido/assumido tal providência perante suas consumidoras.

Pelo teor das mensagens as autoras acreditaram que nada mais precisariam fazer e ficaram aguardando a solução que não veio.

Em várias mensagens exibidas, as autoras deixaram claro estar pedindo o reembolso e cancelando as passagens em virtude da inércia da ré na solução do problema.

Assim, não é justo que suportem a expressiva multa de USD\$ 250 que lhes foi cobrada como indica o documento de fls. 32.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Também não vislumbro nos autos prova de que a requerida tenha informado as autoras, de forma clara e precisa em quais condições incidiria a referida multa (descontada daquelas, pela companhia aérea ao operar o reembolso).

No caso em exame me parece claro que a conduta da ré, em conjunto com a empresa aérea, viola a boa fé objetiva de maneira frontal ao não informar adequadamente os reflexos de eventual cancelamento da viagem.

Ainda que se admita que os fatos foram causados por parcela de responsabilidade das autoras no preenchimento dos cadastros, a responsabilidade da ré não pode ser excluída em especial, por se tratar de operadora de turismo, que manteve o trato direto com as autoras e a elas não prestou os esclarecimentos necessários a respeito das consequências do cancelamento (além de não ter em tempo hábil, corrigido a simples questão que lhe foi trazida).

Nessa linha de pensamento os pleitos de ressarcimento/danos materiais merecem acolhida.

Impõe-se o reconhecimento da abusividade da cláusula que previu A MULTA DE US\$ 250,00, o que faço com base no art. 52, parágrafo 1º do CDC.

A requerida, DECOLAR.COM LTDA deve restituir o valor de R\$ 9.169,00 (nove mil cento e sessenta e nove reais), com correção a contar do ajuizamento, descontando o valor de US\$ 25,00, no câmbio oficial da data do efetivo reembolso, e ainda pagar R\$ 1.461,26,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

referente a diferença de valores das passagens aéreas, com correção a contar de fevereiro de 2016 e pagar R\$ 1.089,00, referente às passagens adicionais para o trecho Los Angeles/Nova York.

Dos danos morais:

Falha houve e desta forma deve a ré responder até porque nessas situações o dano moral se tipifica “in re ipsa”.

A situação examinada, flagrantemente irregular, **representa, em si, dano moral, desnecessária qualquer prova específica sobre a efetiva causação do dano;** em outras palavras, verificada a situação, o dano se concretiza “in re ipsa”.

Nesse sentido os argumentos lançados pelo emitente Dês. Carlos Alberto Álvaro de Oliveira quando do julgamento da Apelação Cível nº 70003128832, do TJRS, cuja reprodução total me parece desnecessária, mas pequeno trecho é pertinente.

O dano moral, como prática atentatória aos direitos da personalidade, traduz-se num sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, capaz de gerar-lhe alterações psíquicas ou prejuízos à parte social ou afetiva de seu patrimônio moral. Nessas condições, torna-se a meu ver difícil senão mesmo impossível em certos casos a prova do dano, de modo que me filio à corrente que considera estar o dano moral “in re ipsa”, dispensada a sua demonstração em juízo.

O que se busca, como anota WINDSCHED é **“compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável em contrário”** (nota 31, parágrafo 455, das PENDETTO, traduzidas por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Fadda e Bensa, com destaques deste julgador).

O *quantum* deve ser capaz de “anestesiá” o sofrimento carreado, sem, todavia, significar enriquecimento desproporcional e, portanto, sem causa.

Visa, também, considerar o causador, trazendo-lhe impacto bastante para dissuadí-lo de praticar novo ato nocivo.

De todos os critérios preconizados nos pretórios, tenho que o mais viável – porque evita a adoção de fórmulas mágicas que muitas vezes podem se perder no vazio – é a aplicação do denominado “critério prudencial”, referido na RT 650/63.

Atento a tais parâmetros arbitro a indenização no valor equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada demandante.

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Pelo exposto e por tudo o mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL**, para o fim de: A) DECLARAR NULA por abusividade a cláusula que previu A MULTA DE US\$ 250,00, o que faço com base no art. 52, parágrafo 1º do CDC; B) condenar a requerida, DECOLAR.COM LTDA a restituir o valor de R\$ 9.169,00 (nove mil cento e sessenta e nove reais), com correção a contar do ajuizamento, descontando o valor de US\$ 25,00, no câmbio oficial da data do efetivo reembolso; C) condenar a requerida a pagar R\$ 1.461,26, referente a diferença de valores das passagens aéreas, com correção a

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

contar de fevereiro de 2016; D) condenar a requerida a pagar R\$ 1.089,00, referente às passagens adicionais para o trecho Los Angeles/Nova York; E)) condenar a requerida a pagar às autoras, MARIA APARECIDA DE ALMEIDA E SILVA e CLÁUDIA DE ALMEIDA BORGES DA SILVA, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma, a título de danos morais, com correção a contar da publicação da presente, mais juros de mora, à taxa legal, a contar da citação.

Ante a sucumbência, fica a requerida ainda condenada ao pagamento das custas e despesas do processo e honorários advocatícios ao patrono das autoras, que fixo, por equidade, em 10% sobre o total do valor da condenação.

Transitada em julgado esta decisão, caberá ao vencedor iniciar o cumprimento de sentença fazendo o requerimento necessário, nos termos dos artigos 523 a 525, do CPC.

Publique-se e intinem-se.

São Carlos, 15 de dezembro de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**