

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5450032-68.2023.8.09.0051**COMARCA DE GOIÂNIA****APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S.A.****APELADO: ----****RELATOR: DESEMBARGADOR WILSON SAFATLE FAIAD**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMBARQUE CONDICIONADO À APRESENTAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO UTILIZADO PARA COMPRA DA PASSAGEM AÉREA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO. DANO MATERIAL. INEXISTÊNCIA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

1. Configura falha na prestação dos serviços suficiente a autorizar a compensação por danos morais o fato de a companhia aérea condicionar o embarque do passageiro à apresentação do cartão de crédito em nome de terceiro utilizado para a compra do bilhete aéreo, embasada em infundada suspeita de fraude de aquisição da passagem.

2. Para fixação do dano moral, deve o julgador basear-se em valor que não provoque enriquecimento ilícito, mas atenda aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o que justifica, na hipótese a redução do *quantum* arbitrado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

3. Não há que se falar em condenação da parte ré ao ressarcimento por dano material, em vista do estorno do valor referente às passagens originalmente adquiridas, sob pena de enriquecimento sem causa da parte requerente.

APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.

VOTO

Trata-se de *Apelação Cível* interposta por **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, nos autos da *AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS* ajuizada em seu desfavor por ----, face à sentença proferida pelo Exmo. Juiz de Direito da 4ª UPJ Varas Cíveis e Ambientais: 13ª, 14ª, 15ª e 16ª da Comarca de Goiânia, Dr. **Pedro Piazzalunga Cesário Pereira**.

Por meio da sentença recursada (evento 28), o magistrado singular julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

“3. Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos da inicial, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** a parte ré ao ressarcimento de **R\$ 979,82 (novecentos e setenta e nove reais e oitenta e dois centavos)** em favor da parte autora, a título de dano material, acrescido de correção monetária pelo INPC desde o desembolso e com juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação; bem como ao pagamento de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** à parte autora, a título de compensação por dano moral, com juros legais devendo incidir sobre o valor da indenização, a partir do evento danoso (09.06.2021) e correção monetária, de acordo com o índice INPC/IBGE, a partir da data do seu arbitramento.

4. **CONDENO** a parte ré nas custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC” (evento 28).

Requer o autor apelante, em suma, o conhecimento e o provimento do recurso, nos seguintes termos:

“Por todo o exposto, requer-se dos E. Julgadores a reforma da decisão de mérito proferida pelo Juízo a quo, a fim de afastar a condenação material e moral imposta com base no contexto fático-probatório da presente demanda. Subsidiariamente, requer-se a reforma do *decisum* para reconhecer o estorno da passagem ao pagamento de origem afastando a condenação material e, os danos morais para um patamar condizente à demanda, sugerindo-se o valor de dois mil reais, evitando-se o enriquecimento ilícito da parte recorrida”.

De plano, tenho que a irresignação merece ser parcialmente acolhida.

Em proêmio, quanto ao pedido de retificação do polo passivo, adoto o entendimento constante da sentença no sentido que, cuidando-se de empresas do mesmo grupo econômico, a sua responsabilidade é solidária, na forma estabelecida pelo art. 7º, par. único, do CDC, bem de que incide a teoria da aparência e da vulnerabilidade do consumidor como justificadores da presença da ré no polo passivo da presente demanda.

Prosseguindo, cumpre asseverar que a relação jurídica entre as partes é

regida pela Lei 8.078/90, porquanto presentes na espécie as figuras do prestador de serviços de transporte aéreo e do consumidor como seu destinatário final, conforme artigos 2º e 3º da citada norma legal:

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

É cediço que, nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor de serviços tem natureza objetiva, cabendo ao consumidor demonstrar apenas a ocorrência do defeito em sua prestação, o dano sofrido e o nexo de causalidade, nos termos do que preceitua o art. 14 do CDC, confira-se:

“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”.

Outrossim, as causas excludentes de responsabilidade do prestador de serviço estão taxativamente enumeradas no § 3º do art. 14 do CDC:

“Art. 14. (...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Da análise dos autos, constata-se que o promovente adquiriu duas passagens aéreas de ida e volta com destino à Curitiba-PR, onde realizaria prova de concurso público, por meio de cartão de crédito de titularidade do seu irmão, ----, também beneficiário de um dos bilhetes; porém, seus embarques foram condicionados à apresentação da via original do cartão utilizado para compra, o qual não se encontrava em mãos. Por esse motivo tiveram que

desembolsar o valor de R\$ 979,82 (novecentos e setenta e nove reais e oitenta e dois centavos), na compra de novas passagens.

Observa-se ainda que a companhia aérea requerida confessa os fatos narrados na petição inicial com relação à preterição do embarque do autor, porém embasada na suspeita de fraude de aquisição da passagem, mesmo tendo os passageiros informado que o cartão de crédito utilizado pertencia a um deles, o que enseja a aplicação do art. 374, inciso II, do Código de Processo Civil.

Destaco que os documentos colacionados pelo autor demonstram todo o transtorno passado pela arbitrariedade da companhia aérea que, sob uma suspeita de fraude, impediu o embarque do passageiro e, de forma ilícita, efetuou a cobrança integral do valor da passagem. Destarte, não resta alternativa senão o reconhecimento da falha na prestação do serviço de transporte aéreo, na forma prevista no art. 14 do CDC, em decorrência da preterição infundada do embarque do autor.

Embora seja lícito que a empresa aérea solicite a confirmação de dados para atestar a regularidade da compra, tal procedimento não se sobrepõe ao direito do consumidor à prestação de serviço adequada e eficaz.

Desta feita, o condicionamento do embarque à apresentação do cartão utilizado para a compra do bilhete aéreo, independentemente dos motivos, integra o risco de atividade econômica, devendo ser assumido pelo prestador do serviço, superando a esfera do simples e mero aborrecimento.

Nessa direção, é certo que a presente falha na prestação ocasionou ao autor humilhação e frustração em nada ter o que fazer em razão da decisão final dos prepostos da companhia aérea em proibir o embarque, imputando-lhe, de forma reflexa, a qualidade negativa de fraudador.

Sobre o tema:

"APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA COM CARTÃO DE CRÉDITO DE TERCEIRO. OPERAÇÃO APROVADA PELA OPERADORA DO CARTÃO E CONFIRMADA PELA AGÊNCIA DE VIAGEM. POSTERIOR CANCELAMENTO SEM AVISO PRÉVIO. PROCEDIMENTO DE CONFIRMAÇÃO DE COMPRA INEFICAZ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DANO MORAL E MATERIAL CONFIGURADOS. SOLIDARIEDADE ESTABELECIDADA ENTE AS RÉS. DESPROVIMENTO. HONORÁRIOS RECURSAIS MAJORADOS. I- À luz da teoria do risco empresarial, expressamente consagrada nos arts. 12 e 14 do Código de Defesa do

Consumidor, as operadoras de turismo e as companhias aéreas respondem solidária e objetivamente pelas intercorrências e vicissitudes da atividade mercantil que desempenham lucrativamente. II- Não se desconhece a legalidade no procedimento de confirmação da compra de passagem aérea, todavia, o procedimento adotado não significa eximir a agência de responsabilidade, porquanto a compra efetivada por meio de cartão de crédito foi confirmada tanto pela operadora do cartão quanto pela agência de turismo recorrente. O procedimento adotado pela empresa não se mostrou adequado e suficiente com o escopo de comunicar a consumidora sobre o cancelamento, muito menos para a pronta reposição dos valores desembolsados na aquisição. III- Utilizado sistema que permite o pagamento com cartão de terceira pessoa, a confirmação dos dados é possibilidade que a requerida tem antes de fechar a venda. Após a concretização, o cancelamento sob argumento de dados não checados é de responsabilidade única da fornecedora, principalmente quando não constatada qualquer fraude. IV Insustentável a justificativa para o cancelamento da passagem, a obrigação de arcar com os danos impingidos ao consumidor, dada a explícita falha na prestação dos serviços, é medida impositiva, cujo prejuízo subjetivo extrapola as barreiras do mero dissabor. Dano moral devido independentemente da demonstração direta e concreta dos sentimentos adversos presentes no âmago da mente e do espírito do consumidor. V- Integram os danos materiais a diferença dos gastos do consumidor com a aquisição de novas passagens aéreas para a viabilização da viagem. VI- Apelo desprovido. VII- Honorários recursais majorados nos termos do art. 85, § 11, CPC. **(TJGO, Apelação (CPC) 5289077-39.2018.8.09.0051, Rel. Des(a). BEATRIZ FIGUEIREDO FRANCO, Assessoria para Assunto de Recursos Constitucionais, julgado em 11/05/2020, Dje de 11/05/2020).**

No que tange ao *quantum* da indenização pelo dano moral, é cediço que a lei não prevê disposição expressa que possa estabelecer parâmetros ou dados específicos para o respectivo arbitramento, uma vez que o dano moral não é quantificável, devendo cada caso ser analisado segundo suas peculiaridades.

Considera-se também o padrão econômico das partes envolvidas, pois a condenação tem objetivos pedagógico – educativo e de punição exemplar para que o fato não se repita. Para tanto, essa condenação não deve ser tão grande que se converta em fonte de enriquecimento nem tão pequena que a torne inexpressiva, ao ponto de incentivar o ofensor a repetir o ato ilícito.

Diante das circunstâncias fáticas dos autos, hei por bem minorar o

montante fixado pelo julgador singular para a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois reputa suficiente e razoável à reparação da lesão suportada pela parte promovente, não ensejando seu locupletamento indevido e por atender ao caráter pedagógico do instituto.

No que tange ao dano material, sublinho que este subdivide-se no campo do efetivo prejuízo, traduzido no montante atinente ao que efetivamente se perdeu e, de outro lado, o lucro cessante, referente ao que deixou de ganhar em decorrência de ato ilícito perpetrado pelo agente lesionador.

Do estudo do caderno processual, contudo, vislumbro que o prejuízo material perseguido não está cristalinamente demonstrado, visto que, consonte demonstrado na Apelação, e não refutado ante a ausência de contrarrazões, o valor referente às passagens originalmente adquiridas fora estornado.

Tal fato é corroborado mediante consulta aos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, processo nº 5503599-82.2021.8.09.005, ajuizada pelo irmão do requerente, em razão dos mesmos fatos ora em análise, no bojo do qual este mesmo informou que o valor da primeira compra foi estornado na fatura do seu cartão de crédito (evento 27), bem como onde a ré apresentou carta de cancelamento de venda confirmado o estorno e devolução do valor (evento 28).

Nesse sentido, inclusive, constou da sentença proferida nos autos susomencionados:

“Conforme noticiado no evento 27, a requerida procedeu ao estorno da quantia despendida pelo autor para efetuar a compra da primeira passagem. Portanto, a pretensão indenizatória por dano material imerece acolhida, devendo o exame do pedido seguir em relação ao pedido de repetição de indébito e danos morais”
(evento 29).

Na mesma linha, confira-se:

"(...) 1. De fato, o apelante comprovou, de forma satisfatória, que efetuou o estorno da cobrança relativa à venda dos dois itens descritos na exordial e não apenas um, como asseverado pelo D. Magistrado de origem. 2. Frise-se que a parte autora, em suas contrarrazões, jamais afirmou que o estorno não ocorreu, apenas que o documento apresentado pela ré teria sido produzido unilateralmente. Tampouco recorreu da R. Sentença na parte em que o D. Juízo entendeu que a ré havia demonstrado a efetiva restituição da importância paga

por um dos produtos apenas. 3. Logo, as peculiaridades do caso concreto levam a crer que o estorno foi, de fato, efetivado, ainda que de forma tardia. 4. Forçoso concluir que houve, portanto, a perda superveniente do interesse de agir com relação ao pedido de indenização por dano material" (TJ-RJ Apelação Cível 03986678120168190001, Rel. Des. Gilberto Clóvis Farias Matos, 15ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 13/11/2018).

Dessarte, não há que se falar em condenação da parte ré ao ressarcimento por dano material, em vista do reembolso já realizado, sob pena de enriquecimento sem causa da parte requerente.

Diante do exposto, conheço do presente recurso e confiro-lhe parcial provimento, para reformar em parte a sentença, a fim **excluir** a condenação da parte requerida ao ressarcimento de **R\$ 979,82 (novecentos e setenta e nove reais e oitenta e dois centavos)** em favor da parte autora a título de dano material, bem como para **reduzir** o montante dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação (art. 405, CC), e correção monetária pelo INPC, a partir do arbitramento (Sum. 362, STJ).

Por ter a autora sucumbido em parte ínfima, mantenho os ônus da sucumbência adrede delineados.

Deixo de majorar a verba honorária nos moldes do artigo 85, §11, do CPC, em razão do entendimento firmado no REsp 1.573.573/RJ.

É o voto.

Desembargador WILSON SAFATLE FAIAD

Relator

Datado e assinado digitalmente conforme artigos 10 e 24 da Resolução n. 59/2016 do TJGO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível, acordam os componentes da Segunda Turma Julgadora da Décima Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade de votos, em conhecer e parcialmente prover o recurso, nos termos do voto do Relator.

Votaram, além do Relator, os Desembargadores Aureliano Albuquerque Amorim e Rodrigo de Silveira.

Presidiu a sessão o Desembargador Aureliano Albuquerque Amorim.

Presente, a Procuradora de Justiça, Dra. Marta Maia de Menezes.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

DESEMBARGADOR WILSON SAFATLE FAIAD

RELATOR