



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1010443-94.2017.8.26.0002**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Contratos de Consumo**
 Requerente: **L.D.U. e outro**
 Requerido: **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e outros**
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Andrea Ayres Trigo**

Vistos.

Relatório dispensado.

Decido.

Alega a parte autora, em síntese, ter contratado com a companhia aérea requerida voo de ida e volta, Campinas-Fort Lauderdale, tendo adquirido os bilhetes por intermédio da CVC, utilizando-se de programação de pontos da Livel. Afirma que o voo de retorno foi vendido com horário errado, inclusive constando este no voucher, que gerou a perda de tal voo.

Inicialmente, há de se esclarecer, que, embora pela narrativa o erro tenha ocorrido quando da emissão do voucher pela corré CVC, considerando que esta e a companhia aérea se coligam para um mesmo objetivo (lucro na venda e prestação de serviços de transporte aéreo), respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Acerca do tema:

"APELAÇÃO TRANSPORTE AÉREO NACIONAL PLEITO DE INDENIZAÇÃO POR INDEVIDO CANCELAMENTO DE RESERVAS DE PASSAGENS AÉREAS PERDA DE VOO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA APELO DA COMPANHIA AÉREA RÉ. 1. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA Consumidor que pode demandar qualquer dos fornecedores, isolada ou cumulativamente Mesma cadeia de fornecimento de produtos/serviços Aplicação do disposto no artigo 7º, parágrafo único e artigo 14,

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 1

ambos do Código de Defesa do Consumidor. 2. LEGITIMIDADE ATIVA Autor que adquiriu passagens aéreas para filha e sobrinha, que não puderam viajar, por falha na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

prestação de serviços - A existência ou não de dano materiais e ou morais é questão que diz com o mérito não se resolvendo em sede preliminar. 3. DEVER DE INDENIZAR Alegação de que o impedimento do embarque se deu para proteger seus clientes de uma eventual fraude, pois o cartão de crédito utilizado possui dois "titulares" distintos - Inadmissibilidade - Houve o devido pagamento, bem como confirmação da emissão das passagens - Falha na prestação de serviço evidenciada e incontroversa Responsabilidade objetiva da companhia aérea Contrato de transporte que é obrigação de resultado Riscos da atividade que devem ser suportados pelo seu prestador Com bem salientado na sentença, o autor sofreu um abalo muito superior a uma questão meramente cotidiana, até mesmo com a angústia gerada para resolver o problema em tempo hábil para o embarque das passageiras, filha e sobrinha, diante da insistente negativa da ré. Dever de indenizar bem reconhecido - Ademais, até o momento, a despeito de não ter havido o embarque, não foram ressarcidos os valores ao autor. 4. DANOS MORAIS, QUANTUM INDENIZATÓRIO Situação vivenciada que supera o mero dissabor típico da hodierna vida em sociedade Transtornos causados aos parentes do autor que foram impedidos de embarcar, em razão de ausência de registro de tais passagens Montante indenizatório de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) adequadamente fixado pelo Juízo sentenciante. 5. DANOS MATERIAIS Valor da indenização - Dever da ré de reparar integralmente os danos materiais (valor das passagens) - Indenização concedida na r. sentença Manutenção que se impõe.

SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO."

(TJSP; Apelação 1018814-09.2015.8.26.0005; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2017; Data de Registro: 27/09/2017)

Em relação à corré Lívolo, o fato de ser a fornecedora em relação a pontos para aquisição do serviço, pode ser responsabilizada por qualquer vício na prestação deste, visto que trabalha em parceria com as corrés.

Outrossim, se há qualquer regra contratual que afaste a responsabilidade da corré que administra o programa de fidelidade, trata-se de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 2

cláusula abusiva, nos termos do disposto no art. 51, I, do Código de Defesa do Consumidor.

E nem se diga que no próprio voucher há o timbre da corré Nivelado ao lado do da corré CVC.

No tocante à corré CVC, na qualidade de agência de turismo, coloca a venda o bilhete aéreo, assumindo a responsabilidade pelo serviço oferecido.

Neste sentido:

"Prestação de serviços - Ilegitimidade passiva da agência de turismo - Inocorrência - Agência de viagem que vende pacote turístico e contrata serviços de terceiros tem legitimidade passiva para a demanda indenizatória promovida pelo consumidor. - A ré é responsável por danos sofridos pelas autoras, em decorrência de reforma ocorrida durante a sua estadia no hotel contratado. - Dano moral, exatamente porque moral, não se demonstra nem se comprova, mas se afere, resultando por si da ação ou omissão culposa, in re ipsa, porque se traduz em dor, física ou psicológica, em constrangimento. - O arbitramento da indenização moral deve considerar a real finalidade do reparo, a de satisfazer ao lesado, tanto quanto possível, e a de servir de desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do gênero. Em contrapartida, a reparação não deve gerar o enriquecimento da vítima, tendo em vista sua natureza compensatória - Recurso não provido."

(Relator(a): Silvia Rocha; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 15/04/2015; Data de registro: 15/04/2015)

"CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PACOTE TURÍSTICO - LEGITIMIDADE PASSIVA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS, INCLUSIVE DA QUE REALIZOU A INTERMEDIÇÃO NA VENDA DO PACOTE - HOTEL ESCOLHIDO QUE NÃO DISPUNHA DE CONDIÇÕES MÍNIMAS DE HOSPEDAGEM - AUSÊNCIA DE ELEVADOR EM FUNCIONAMENTO - FALHAS CONSTANTES NA REDE ELÉTRICA - EMPRESAS DE TURISMO QUE NÃO SE EMPENHARAM PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA EM TEMPO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

RAZOÁVEL, OCASIONANDO FRUSTAÇÃO E ANGÚSTIA AOS CONSUMIDORES - FATOS

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 3

INCONTROVERSOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA NO REGIME DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ART. 14 DO REFERIDO DIPLOMA LEGAL - DANOS MORAIS RECONHECIDOS (...)"

(Relator(a): Edgard Rosa; Comarca: Marília; Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 27/03/2013; Data de registro: 05/04/2013)

Em síntese, todas as três rés, no caso em testilha, podem ser responsabilizadas, solidariamente, por eventuais danos sofridos pelos consumidores com a falha na prestação do serviço.

E, no caso em testilha, pelo constante dos autos, tem-se que o voucher constou no voo de retorno a partida como sendo 21h45min (fls. 44), quando, na verdade, o voo partia às 18h45min.

A própria corre Azul esclareceu em sua defesa que a corre CVC emitiu o voucher com o horário errado.

Esta, por sua vez, em defesa, não impugnou especificamente tal questão, apenas tentando afirmar que ocorreu culpa exclusiva de terceiro, visto que apenas intermediou a aquisição do bilhete aéreo, não podendo ser responsabilizada por atraso do voo.

Ora, o presente feito não se trata de atraso do voo, mas emissão do voucher com horário errado do voo, o que gerou no show pela parte autora.

Demonstrada a falha da prestação do serviço, resta a apuração do dano.

Os autores narraram que, embora tenham tentado manter



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

contato com a parte ré no Brasil, não puderam embarcar no mesmo dia, o que ocasionou despesas de estadia, alimentação, transporte e serviços de telefonia.

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 4

Todas as despesas mencionadas a fls. 13 possuem relação com o não embarque no voo, forçando os autores a mais uma estadia no local, e estão comprovadas pelos documentos acostados a (fls. 62, 66, 79, 81 e 82). Desta feita, as rés deverão ressarcir os autores no valor de R\$1.981,72 pelos prejuízos materiais, com atualização monetária desde cada desembolso.

Ademais, a consequência da emissão do voucher com horário errado, que impediu o embarque na data em questão, equipara-se ao atraso de voo, caracterizando-se como abalo moral.

Acerca do tema:

*"RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos materiais e morais. Transporte aéreo. Overbooking. Percurso de ida de São Paulo a Argentina. Hipótese em que os autores adquiriram três passagens aéreas. Cancelamento do voo por suposta alteração de horário e rota com a finalidade de reestruturação da malha aérea não comprovada. Situação, aliás, que não importa em configuração de força maior. **Impossibilidade de embarque** no trecho entre Buenos Aires e Ushuaia. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis.** Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. Indenização fixada em quinze mil reais (cinco mil reais para cada um dos autores), preservada. Descabimento do pleito de sua redução. Danos materiais (no montante de um mil cento e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos) comprovados e não impugnados especificamente pela empresa aérea. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso improvido."*
 (Relator(a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 27/04/2015; Data de registro: 04/05/2015 - grifei)

"RESPONSABILIDADE CIVIL Ação de indenização por danos materiais e morais Transporte aéreo Ocorrência de cancelamento de voo, em virtude de alteração da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

malha viária Ausência de prova nos autos de caso fortuito e força maior a dar respaldo as alegações da apelante - Incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor **Danos materiais e moral cabíveis ante os transtornos**

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 5

ocorridos em razão da impossibilidade de embarque no dia e horário programado *Montante arbitrado a título de dano moral que merece ser reduzido, observada a razoabilidade e proporcionalidade, em valor suficiente para quantificar o dano moral ocorrido, não ensejando enriquecimento sem causa da vítima e adequado para coibir reincidência de tais condutas lesivas Sentença parcialmente reformada Recurso parcialmente provido."*

(Relator(a): Heraldo de Oliveira; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Data do julgamento: 22/04/2015; Data de registro: 22/04/2015 - grifei)

Quanto ao valor pleiteado a título de indenização, não assiste razão à parte autora.

O dano moral compreende uma satisfação compensatória do constrangimento sofrido pelo ofendido.

Há que se ressaltar, entretanto, que a indenização do dano moral não deve ser arbitrada de forma a se tornar fonte de enriquecimento da parte que a pleiteia. O quantum indenizatório não pode ir além da extensão do dano. A indenização por dano moral visa atenuar a dor sofrida pela pessoa, o que não significa que deve enriquecê-la.

No caso, o valor requerido não pode prevalecer, sob pena de se legitimar o ganho excessivo, o que esta em desacordo com nossa jurisprudência.

Nesse sentido:

"Dano moral- Indenização- Inexistência de repercussões justificadoras de quantia elevada- Arbitramento moderado e equitativo mantido- Recurso adesivo improvido. A



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente para que se não converta o sofrimento em móvel de captação de lucro”.

(2º TACiv- Ap. C/Rev. 507.724- 2ª Câ. Rel. Juiz Gilberto dos Santos)

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 6

“Para se estipular o valor do dano moral devem ser consideradas as condições pessoais dos envolvidos, evitando-se que sejam desbordados os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direitos, para que não importe em um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado.”

(Resp 214.053-SP, 4ª T., Rel. Min. Césas Asfor Rocha)

Destarte, considerando o fato em si e o constrangimento sofrido pela parte autora, o grau de culpa da parte ré, que emitiu bilhete aéreo com horário diverso do voo, e a situação econômica das partes, impende fixar o valor da indenização no montante de R\$5.000,00 para cada autor, acrescido de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data desta sentença até a data do pagamento, incidindo juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente demanda, resolvendo o mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, condenando, solidariamente, a parte ré a pagar aos autores o valor de R\$1.981,72, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a contar dos desembolsos, com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, a título de danos materiais; e a pagar, em razão dos danos morais, o valor de R\$5.000,00 para cada autor, corrigido monetariamente, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a contar da data desta sentença, bem como acrescido de juros de 1% ao mês, a partir da citação.

Para cumprimento do julgado, nos termos do Comunicado CG 1631/2015, deverá a parte exequente, por seu advogado, fazer o cadastramento da petição intermediária como cumprimento definitivo de sentença (categoria Execução



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

de Sentença, tipo de petição, item 156 Cumprimento de Sentença); ou como cumprimento provisório de sentença (categoria Execução de Sentença, tipo de petição, item 157 Cumprimento Provisório de Sentença).

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 7

Consoante artigos 54 e 55, da Lei n.º 9.099/95, as partes estão isentas do pagamento de custas, taxas, despesas e honorários, salvo na hipótese de recurso. O prazo para interposição de recurso é de 10 dias e o valor do preparo é de R\$839,09.

P. R. I.

São Paulo, 27 de outubro de 2017.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

1010443-94.2017.8.26.0002 - lauda 8