



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

6ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 103393-39.2012.8.09.0051 (201291033939)

COMARCA DE GOIÂNIA

1º APELANTE CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS
S/A
2º APELANTE GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A E OUTRO
APELADO GILNA SILVEIRA E OUTROS
RELATOR Desembargador **NORIVAL SANTOMÉ**

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação manejado pelas empresas CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, VRG LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A contra sentença proferida às fls. 153/162 nos autos da *Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais* ajuizada em face das apelantes por GIRLAYNE SILVEIRA DA SILVA, GILNA SILVEIRA e JOSÉ ALFREDO LIRA DA SILVA, aqui apelados, motivada na má prestação dos serviços contratados.

Na petição inicial, os autores relataram que em 18/11/2011 adquiriram na CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A um pacote de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

turismo para três pessoas, consistente em transporte aéreo de ida e volta entre os trechos Brasília/Maceió, para embarque em 29/11/2011 e 01/12/2011, 3 (três) diárias no Lagoa Mar Hotel em apartamento triplo, traslado aeroporto/hotel/aeroporto e *city tour*.

Disseram que tudo ocorreu conforme contratado na ida e durante a estadia no hotel. Porém, no retorno, ao fazerem o *check in* para embarque no voo 1925, com saída prevista para às 14 horas, foram noticiados de que somente havia reserva para a Sra. Gyrlaine Silveira da Silva, não constando os nomes dos outros dois passageiros.

Ao tentarem solucionar o caso, dirigiram-se sem sucesso ao balcão da companhia aérea; realizaram reclamação junto à ANAC, após o que a empresa Gol garantiu o embarque no voo das 16hs20, que também não aconteceu em razão de *overbooking*; e que somente conseguiram retornar a Brasília no voo do outro dia, às 02/hs20 da manhã, na seguinte condição: a Sra. Gyrlaine Silveira da Silva foi autorizada pela cia aérea e os outros dois passageiros tiveram de adquirir bilhetes aéreos de outra cia.

Contaram que após o retorno tentaram administrativamente o reembolso dos valores, procuraram o Procon, mas nada foi solucionado. Então, resolveram ingressar com a presente ação indenizatória a qual, após a devida instrução, foi julgada procedente pelo Juiz de Direito atuante na 5ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, consoante dispositivo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

“Ante ao exposto, julgo procedentes os pedidos iniciais para, com fulcro no artigo 269, I, do Código de Processo Civil, condenar solidariamente as empresas rés a pagarem aos autores indenização pelos danos materiais no importe de R\$ 2.448,92 (dois mil, quatrocentos e quarenta e oito reais e noventa e dois centavos) e pelos danos morais, no valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais), tudo dividido pelos três autores em partes iguais.

Os valores acima fixados serão acrescidos de juros de mora, contados do evento danoso e correção monetária a partir da fixação definitiva do quantum indenizatório, conforme estabelecido nos enunciados 54 e 362 da Súmula do STJ.

Condeno as empresas rés, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 20, § 3º, do Código de Processo Civil.” (fls. 161/162).

CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS

S/A aportou recurso às fls. 163/175.

A primeira apelante alega a inexistência de responsabilidade civil, aduzindo que a falha no voo de ida ocorreu por culpa exclusiva dos autores que se atrasaram para o embarque, gerando o que se denomina *no-show*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

Quanto ao voo de volta, aduz que as reservas foram feitas corretamente e que a própria cia aérea Gol liberou o código localizador dos bilhetes, procedimento que somente é feito após o recebimento correto dos dados dos passageiros. Logo, se não houve embarque, diz que a cia aérea Gol é a responsável pela falha.

Argumenta que *“o problema no embarque de volta não foi capaz de prejudicar o restante da viagem dos apelados, que frise-se, não reclamaram em momento algum de problemas com atraso de voo na ida, na hospedagem ou passeios, de sorte que o inconveniente no voo de retorno não tem o condão de gerar abalos a honra e dignidade dos passageiros, a ponto de conduzir a absurda condenação da CVC no importe de R\$ 23.448,92, sendo 2.448,92 referente ao valor integral do pacote, o qual foi usufruído”* (fl. 168). Por tal razão, diz não ser comportável a condenação em danos materiais no que verte ao valor integral do pacote.

Defende a inoccorrência de danos morais, aduzindo que os apelados sofreram meros aborrecimentos.

Ad argumentandum, pugna pela minoração da indenização arbitrada, por considerá-la excessiva frente ao dano ocorrido.

Preparo visto à fl. 164.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

Na sequência, VRG LINHAS AÉREAS S/A, incorporadora da GOL TRANSPORTES AÉREOS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A aportaram recurso de apelação (fls. 211/222).

Pugnam pela incidência dos juros de mora e correção monetária dos danos morais a partir da decisão judicial condenatória, conforme posicionamento do Superior Tribunal de Justiça.

Quanto à falha do serviço, aduz que a empresa VRG jamais teve qualquer contato com os apelados, e que o contrato fora realizado entre estes e a CVC Viagens.

Deste modo, diz que *“não tendo a CVC realizado qualquer reserva junto à VRG, esta não faz parte de qualquer relação entre a CVC e a parte apelada, não tendo ingressado em tal relação, não podendo responder por atos praticados por terceiros”* (fl. 217).

Defende ser coerente a separação das condutas das empresas demandadas. Explica que por força do artigo 694 do Código Civil, o comissário, no caso a empresa de turismo CVC, é quem deve ficar obrigado diretamente para com quem vier a contratar, sendo dele a responsabilidade pelos prejuízos eventualmente causados (art. 696, CC).

Sustenta o não cabimento de danos morais, por entender que a situação fática não foi capaz de atingir a dignidade dos apelados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

Subsidiariamente, pugna pela redução da condenação para valor razoável.

Preparo visto à fl. 262.

Contrarrazões encontradas às fls. 268/282, pela confirmação da sentença guerreada.

É o relatório, que encaminho à revisão.

Goiânia,

Desembargador **NORIVAL SANTOMÉ**

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

6ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 103393-39.2012.8.09.0051 (201291033939)

COMARCA DE GOIÂNIA

1º APELANTE CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS
S/A
2º APELANTE GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A E OUTRO
APELADO GILNA SILVEIRA E OUTROS
RELATOR Desembargador **NORIVAL SANTOMÉ**

VOTO

Sendo próprios, tempestivos e devidamente preparados os recursos, deles conheço e passo a apreciá-los.

A causa de pedir inicial gravita em torno da aquisição de um “pacote de turismo para três pessoas” - consistente em transporte aéreo de ida e volta entre os trechos Brasília/Maceió/Brasília, com ida prevista para 29/11/2011 e volta em 01/12/2011, 3 (três) diárias no Lagoa Mar Hotel em apartamento triplo, traslado aeroporto/hotel/aeroporto e *city tour*, ao custo total de R\$ 1.935,60 (mil novecentos e trinta e cinco reais e sessenta centavos) – que não foi devidamente cumprido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

Os contratantes embarcaram normalmente na ida, no dia 29/11/2011, e usufruíram das diárias no hotel. No entanto, tiveram problemas no retorno, por não constar no sistema da cia aérea Gol as reservas de dois dos três passageiros para o embarque no voo 1925, com saída prevista para às 14 horas do dia 01/12/2011. Mesmo com reclamação feita no balcão da companhia aérea, na ANAC e após uma espera de cerca de 12 horas no aeroporto – já que em razão de *overbooking* também não embarcaram no voo das 16hs20 –, conseguiram embarcar para Brasília por volta das 2hs20 da madrugada, na seguinte condição: a Sra. Gyrlaine Silveira da Silva foi autorizada pela cia aérea Gol e os outros dois passageiros tiveram de adquirir bilhetes aéreos de outra cia para embarcarem.

Por não terem conseguido o reembolso dos dois bilhetes e se sentirem lesados com o descaso das empresas, ingressaram com a presente ação indenizatória.

Trata-se o caso vertente de clara relação de consumo, e como tal, a ele se aplicam as regras da Lei Consumerista, a qual, em regra, impõe a responsabilidade objetiva e busca garantir a incolumidade econômica do consumidor.

O problema havido quando do retorno dos passageiros do destino turístico no qual se encontravam por certo caracteriza um vício, uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

inadequação do serviço prestado, por não ter correspondido às expectativas geradas pelos consumidores quando da sua fruição.

A culpa pelo defeito do serviço é o primeiro objeto discutido em ambos os recursos de apelação. De um lado, a CVC Viagens atribuiu à cia aérea Gol, ao argumento de que procedeu adequadamente à emissão dos bilhetes no momento da venda do pacote turístico. De outro, a cia aérea Gol aponta a empresa CVC Viagens como a responsável pela falha, sob a justificativa de que esta não teria encaminhado os nomes dos passageiros.

Sobre o assunto, passo a esclarecer:

A responsabilidade do fornecedor de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, de forma a tornar irrelevante a indagação de culpa e de solidariedade entre os agentes. Logo, a reparação de danos por defeito ou vício não distingue a responsabilização dos fornecedores.

A agência de turismo, no âmbito de parceria comercial, responde solidariamente com todas as empresas integrantes da cadeia comercial e de modo objetivo perante o consumidor pelo defeito na prestação dos serviços que integram o pacote turístico, por ser quem vendeu o pacote de viagem e intermediou toda a relação havida entre consumidor e fornecedores - elegendo e contratando terceiros para prestarem os serviços de transporte, hospedagem,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

traslados, *city tour*, dentre outros –, a teor dos artigos 7º, *caput*, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a empresa de turismo responde sim pela falha na prestação do serviço de transporte aéreo, uma vez que o pacote turístico incluiu passagens aéreas, cujas reservas e aquisição foram por ela intermediadas para assegurar a compatibilidade de horários dos voos e a impossibilidade de perda dos serviços vinculados ao pacote turístico.

A empresa aérea, a seu turno, também responde solidariamente com a agência de viagem pela má prestação do serviço, não havendo qualquer fundamento a tese de que seria um terceiro estranho à relação negocial. Como a cia aérea Gol pertence ao ciclo próprio dos serviços inclusos no “pacote turístico”, deve responder pelos danos eventualmente causados.

Logo, não pode qualquer dos requeridos se afirmar estranho à relação contratual e aos seus desdobramentos, devendo todos responder de forma solidária.

Quanto ao mérito, avalio escorreita a deliberação judicial trazida à reanálise no que verte ao reconhecimento da responsabilidade civil por danos morais e materiais e do dever de reparação.

Neste norte, nos termos do artigo 210, parágrafo único, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, transcrevo parte daquela decisão, tomando-a como razões de decidir:

“[...] No presente caso, alegam os autores que diante da confusão da reserva dos voos de volta para casa ter sido feita apenas em nome de uma das autoras, ficando os outros autores desamparados e obrigados a comprarem novas passagens, sobrevieram-lhes danos morais e materiais.

Conforme alegado pelos autores e corroborado pelos documentos de f. 36/46, o pacote aéreo contratado garantia a reserva nos voos de ida e volta aos três passageiros, ora autores, sendo que a falha na operação de reserva de passagens trouxeram-lhes consequências sérias, não só quanto aos transtornos e dissabores no retorno, com espera desconfortável e inserta de embargues em voos seguintes, como em virtude da exigência de novos pagamentos inesperados, emergindo daí serem verdadeiras as alegações contidas na inicial.

Da análise do conteúdo destes autos, observa-se conduta leviana e descaso das empresas rés para com os autores, vez que embora o pacote aéreo tenha sido comprado com antecedência e sido confirmadas as reservas nos voos de ida e volta, foram surpreendidos no retorno ao não terem garantidos os assentos no voo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

de volta, tendo que disporem de novos recursos para aquisição de novas passagens, com a promessa de reembolso e que também acabou não sendo cumprida.

Estes são fatos demonstrados nos autos, sobre os quais não restam dúvidas. Diante deles, é inegável a conduta ilícita das rés, provocando danos de ordem material e moral aos autores.

Exsurge daí o dever de indenizar os autores material e moralmente, porquanto as empresas rés não lograram êxito em comprovar a ocorrência de qualquer das excludentes de responsabilidade civil, previstas no art. 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

É oportuno frisar que a situação passada pelos autores não consubstanciam-se em meros dissabores cotidianos, mas sim um afronta a dignidade. Ademais, na situação em comento, para além da ofensa ao consumidor, com todos os contratemplos enfrentados, deve-se ter em conta que a primeira autora é portadora de estenose lombar e a segunda pessoa idosa, o que aumentou sobremaneira, para elas, o sofrimento diante dos transtornos da espera e a falta de pronta solução.”

No entanto, quanto ao valor da condenação relativo aos danos materiais, reputo incorreta a inteligência do magistrado que condenou as requeridas, aqui apelantes, ao pagamento integral do pacote turístico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

É que dúvidas não remanescem em relação ao fato de que os clientes, apelados, usufruíram do passeio turístico. Todos disseram que embarcaram normalmente na ida e gozaram das diárias adquiridas no hotel em Maceió/AL. O problema havido cinge-se ao retorno, já que duas das três passagens aéreas não constavam no sistema da companhia GOL, situação que levou à aquisição das passagens não confirmadas de outra cia aérea.

Assim, a meu viso, o dano material deve se limitar ao reembolso das duas passagens aéreas adquiridas no balcão do aeroporto, no valor de R\$ 513,32 (quinhentos e treze reais e trinta e dois centavos), sendo inoportável o reembolso do valor total do pacote.

No que verte ao montante arbitrado a título de dano moral, outra vez faço remissão às razões de decidir declinadas na sentença primeva:

“Resta, pois, a apreciação do dano moral.

Ao que parece a situação narrada nestes autos não se trata de novidade neste cenário de pacotes de turismo e aéreo. Basta observar que o Tribunal de Justiça de Goiás possui julgados de situações similares, como se vê da ementa transcrita:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE IMPORTÂNCIAS PAGAS C/C INDENIZAÇÃO POR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

DANOS MORAIS E MATERIAIS. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. APRECIÇÃO DAS PROVAS. LIVRE CONVENCIMENTO MOTIVADO DO JULGADOR. ÔNUS DA PROVA. QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE DANO MORAL. REDUÇÃO. 1- A responsabilidade da empresa de Turismo, enquanto fornecedora de serviços, no que se refere a venda de pacote turístico, com reservas de passagens aéreas e hotéis, é objetiva, independendo de culpa para sua configuração, por força do artigo 14 do CDC. Comprovado pela autora que não realizou as viagens programadas por descumprimento do dever contratual da ré de efetuar e manter as reservas e o nexo de causalidade entre a falha da prestação de serviços e o dano, exsurge o dever da transportadora indenizá-lo pelos danos material e moral suportados por ela. 2- O julgador é soberano para apreciar livremente as provas coligidas aos autos, elegendo fatos, provas e aspectos que entenda pertinente para decidir de acordo com o seu livre convencimento, devidamente motivado. 3- Cabe ao réu o ônus da prova quanto ao fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 333, II do CPC. 4- Correta a sentença que ao fixar o valor correspondente ao dano moral, observa a capacidade econômica do agente, a posição social ou política da ofendida e a intensidade da dor sofrida por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

esta, relevando-se o caráter punitivo da pena, o qual tem o objetivo de intimidar o agente, evitando reincidências no ato danoso, pelo que deve ser mantido. Apelação cível conhecida e desprovida. (TJGO, APELACAO CIVEL 323595-58.2009.8.09.0051, Rel. DES. ROGERIO AREDIO FERREIRA, 3A CAMARA CIVEL, julgado em 09/08/2011, DJe 897 de 06/09/2011).

Esta reiteração denota a situação negligencial das empresas rés que, não obstante fatos confirmados anteriormente, ainda assim reincidem nos mesmos erros e desserviços. Se um dos objetivos da fixação indenizatória no dano moral é sancionatória, resta saber se os valores antes arbitrados não serviram para coibir a prática desairosa por parte das rés, fato que haverá de ser considerado no momento de atribuição do valor indenizatório.

Neste caso o dano moral, aliás, possui extensão maior do que o próprio dano material, porque rigorosamente irreparável servindo como alento e forma compensatória aos ofendidos, bem como deve ter caráter pedagógico às rés, fato acima abordado. Assim, há que proporcionar aos autores uma compensação capaz de, ao menos, confortar-lhes o espírito e punir o ofensor para que não reincida.

Depois de todo este contexto, volto ao tema da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

ilegitimidade da primeira autora, já afastada, para dizer que como integrante de um grupo familiar em viagem, sofreu iguais consequências e transtornos. Teve que aguardar e ainda assim quando embarcou, viveu a angústia dos demais que ficaram, por certo, teve que esperá-los no desembarque.

Como a mensuração dos danos morais é subjetiva, não se pode desprezar o sofrimento de um em relação aos outros. De igual modo, não se pode dizer, neste caso, ainda que uma autora idosa e outra com problemas lombares, seja possível diferir as consequências danosas. Por certo, ao autor sem nenhum dos problemas restou carga emocional maior, bem ainda outras atribulações na tentativa de resolver a questão.

Neste contexto, deve ser analisada a condição patrimonial do ofensor e dos ofendidos, de modo a se estabelecer um valor potencialmente compensatório e não representar uma nova ofensa dada a insignificância, e a um só tempo, repercutir como uma punição comedida àquele. Assim sendo, ante a observância da extensão do dano (art. 944 do CC) e aos requisitos acima expostos, fixo o dano moral em R\$ 21.000,00, na proporção de R\$ 7.000,00 para cada autor.” (fls. 158/162)

Sendo fato incontroverso nos autos que o serviço, tal como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

contratado, não foi efetivamente prestado, remanesce a responsabilidade contratual decorrente de inadimplemento evidenciado pela defeituosa prestação do serviço.

Equiparar a situação vivenciada como mero aborrecimento significaria dar as costas às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, que visam exatamente coibir os abusos praticados pelas empresas.

O dano moral, *in casu*, resulta "*ex re ipsa*", traduzindo-se em dor física ou psicológica, constrangimento, ofensa à honra e à dignidade, sendo, pois, devida a reparação fixada pelo juiz.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça está consolidada no sentido de que a responsabilização do agente se opera por força da simples violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto (Neste sentido: STJ - Resp. 196.024-MG - 4a T, rei. Min César Asfor Rocha, j . 2.03 99, DJU 2 08.99, p. 192).

Sobre o assunto, são inúmeros os julgados desta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

ENTES INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. JUROS MORATÓRIOS E CORREÇÃO MONETÁRIA. PREQUESTIONAMENTO. 1- A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviço é fora de dúvida (CDC, art. 14), a tornar irrelevante a indagação de culpa e de solidariedade entre os agentes, de modo que a reparação de danos por defeito ou vício não distingue a responsabilização de cada um deles. No caso, todos são responsáveis solidários, não sendo caso de terceiro estranho à relação negocial, pois as apelantes pertencem ao ciclo próprio dos serviços contratados. 2- O dano moral, no caso em comento, resulta "ex re ipsa", isto é, exsurge da situação, sendo, pois, a reparação fixada pelo juiz, independentemente de prova do efetivo prejuízo. 3- Para a fixação do quantum indenizatório, deve-se ter em conta a posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e a repercussão da ofensa, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Assim, consoante critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, bem como em virtude das circunstâncias relativas à hipótese em apreço, não se esquecendo do efeito pedagógico, o valor de 10 (dez) salários mínimos apresenta-se como justo à título de indenização, porquanto não leva ao empobrecimento do causador do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

dano, tampouco o enriquecimento da vítima. 4- Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios pertinentes ao valor dos danos morais, incidirão a partir da citação (artigo 219 do CPC e artigo 405 do Código Civil). 5 - Insta relembrar aqui que, dentre as funções do Poder Judiciário, não se encontra cumulada a de órgão consultivo. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO.” (TJGO, APELACAO CIVEL 199030-85.2010.8.09.0051, Rel. DR(A). FERNANDO DE CASTRO MESQUITA, 3A CAMARA CIVEL, julgado em 02/04/2013, DJe 1282 de 15/04/2013)

“APELAÇÕES CÍVEIS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS ENTES INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. DANOS MATERIAIS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. FIXAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1-A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇO É FORA DE DÚVIDA (CDC, ART. 14), A TORNAR IRRELEVANTE A INDAGAÇÃO DE CULPA E DE SOLIDARIEDADE ENTRE OS AGENTES, DE MODO QUE A REPARAÇÃO DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

DANOS POR DEFEITO OU VÍCIO NÃO DISTINGUE A RESPONSABILIZAÇÃO DE CADA UM DELES. NO CASO, TODOS SÃO RESPONSÁVEIS SOLIDÁRIOS, NÃO SENDO CASO DE TERCEIRO ESTRANHO À RELAÇÃO NEGOCIAL, POIS AS APELANTES PERTENCEM AO CICLO PRÓPRIO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS. 2- (...). 3- POR OUTRO LADO, O DANO MORAL, NO CASO EM COMENTO, RESULTA "EX RE IPSA", ISTO É, EXSURGE DA SITUAÇÃO, SENDO, POIS, A REPARAÇÃO FIXADA PELO JUIZ, INDEPENDENTEMENTE DE PROVA DO EFETIVO PREJUÍZO. 4- - PARA A FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO, DEVE-SE TER EM CONTA A POSIÇÃO SOCIAL DO OFENSOR E DO OFENDIDO, A INTENSIDADE DO ÂNIMO DE OFENDER, A GRAVIDADE E A REPERCUSSÃO DA OFENSA, OBSERVADOS OS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ASSIM, CONSOANTE CRITÉRIOS SUGERIDOS PELA DOCTRINA E PELA JURISPRUDÊNCIA, BEM COMO EM VIRTUDE DAS CIRCUNSTÂNCIAS RELATIVAS À HIPÓTESE EM APREÇO, NÃO SE ESQUECENDO DO EFEITO PEDAGÓGICO, O VALOR DE R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) APRESENTA-SE COMO JUSTO À TÍTULO DE INDENIZAÇÃO, PORQUANTO NÃO LEVA AO EMPOBRECIMENTO DO CAUSADOR DO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

DANO, TAMPOUCO O ENRIQUECIMENTO DA VÍTIMA. 5- (...). 1º APELO CONHECIDO E DESPROVIDO. 2º APELO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJGO, APELAÇÃO CÍVEL 247643-39.2010.8.09.0051, REL. DR(A). FERNANDO DE CASTRO MESQUITA, 3ª CÂMARA CÍVEL, JULGADO EM 27/11/2012, DJE 1202 DE 11/12/2012)”.

Quanto ao valor da indenização, como bem assinalou o magistrado singular, é preciso atender a critérios orientadores de razoabilidade e proporcionalidade. O arbitramento não tem finalidade apenas de reparação, mas, também, de desestímulo.

Ainda, deve-se levar em conta a situação fática e as condições sócio-econômicas das partes. Adotados esses critérios, não se esquecendo do efeito pedagógico, o valor de 21.000,00 (vinte e um mil reais) dividido entre cada um dos três autores da ação – R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada um – apresenta-se como justo à título de indenização, porquanto não leva ao empobrecimento do causador do dano, tampouco ao enriquecimento das vítimas.

Sobre o referido montante, tendo em vista se tratar de relação contratual e obrigação líquida, tanto nos danos materiais quanto nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

danos morais, os juros de mora na proporção de 1% ao mês devem incidir a partir do evento danoso, por força do artigo 397, parágrafo único, do Código Civil, tal como definido pelo julgador singular.

O *dies a quo* da correção monetária resta prejudicado, já que o pedido do segundo apelante coincide com a definição dada na sentença, qual seja: a incidência a partir da fixação definitiva do *quantum* indenizatório.

Ao teor do exposto, CONHEÇO de ambos os recursos de apelação; DOU PARCIAL PROVIMENTO ao primeiro, para limitar os danos materiais ao reembolso das duas passagens aéreas adquiridas pelos passageiros não confirmados no pacote, no valor principal de R\$ 513,32 (quinhentos e treze reais e trinta e dois centavos), e NEGO PROVIMENTO ao segundo. Nos demais termos, confirmo o que restou decidido na sentença vergastada.

É o voto.

Goiânia

Desembargador **NORIVAL SANTOMÉ**

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

6ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 103393-39.2012.8.09.0051 (201291033939)

COMARCA DE GOIÂNIA

1º APELANTE CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS
S/A

2º APELANTE GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A E OUTRO
APELADO GILNA SILVEIRA E OUTROS

RELATOR Desembargador **NORIVAL SANTOMÉ**

EMENTA: RECURSOS DE APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS ENTES INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. DANOS MORAIS E MATERIAIS COMPROVADOS. DANO MATERIAL LIMITADO AO EFETIVO PREJUÍZO. DANO MORAL ARBITRADO EM VALOR RAZOÁVEL. JUROS MORATÓRIOS. 1. Tratando-se de relação de consumo, incidem as regras do CDC e, logo, a responsabilidade objetiva dos integrantes da cadeia de consumo, bem assim a solidariedade entre os agentes. 2. A venda de pacote de turismo implica na responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

solidária dos fornecedores de serviços, por pertencerem ao ciclo próprio dos serviços contratados. 2. 4. O *quantum* indenizatório a título de dano material se limita ao reembolso das duas passagens aéreas adquiridas pelos passageiros não confirmados no pacote, no valor principal de R\$ 513,32 (quinhentos e treze reais e trinta e dois centavos), 3. O dano moral resulta "*ex re ipsa*", traduzindo-se em dor física ou psicológica, constrangimento, ofensa à honra e à dignidade, sendo, pois, devida a reparação, ainda mais se considerado a ocorrência de *overbooking*, o fato de que uma das passageiras é portadora de estenose lombar e a outra é pessoa idosa, aumentando o sofrimento diante dos transtornos da espera e a falta de pronta solução do problema. O montante indenizatório a esse título deve ser fixado tomando-se em conta a posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e a repercussão da ofensa, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e o efeito pedagógico da condenação. Danos morais confirmados em R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais), divididos igualmente entre os três autores da ação. 4. Tratando-se de responsabilidade contratual e obrigação líquida, os juros moratórios incidem a partir do evento danoso (art. 397, parágrafo único, CC). RECURSOS CONHECIDOS. PARCIALMENTE PROVIDO O PRIMEIRO. DESPROVIDO O SEGUNDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº 103393-39, acordam os integrantes da 3ª Turma Julgadora da 6ª Câmara Cível, **por unanimidade**, em CONHECER os apelos , PARCIALMENTE PROVER o 1º apelo, e NÃO PROVER o 2º apelo, nos termos do voto do Relator.

Presidiu a sessão o Desembargador Fausto Moreira Diniz.

Votaram com o Desembargador Norival Santomé, a Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis, o Desembargador Jeová Sardinha de Moraes.

Esteve presente à sessão a ilustre Procuradora de Justiça Dra. Eliete Sousa Fonseca Suavinha.

Goiânia, 25 de fevereiro de 2014.

Desembargador NORIVAL SANTOMÉ

Relator