

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.698.758 - PR (2015/0269897-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : [REDACTED]

RECORRENTE : [REDACTED]

ADVOGADOS : ADRIANO FIDALSKI - PR054973
JÂNIO BARBOSA DE ARAÚJO - PR052362

RECORRIDO : VRG LINHAS AEREAS S.A

ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) -
RJ084367

RAFAEL FURTADO MADI - PR032688

RECORRIDO : AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A

ADVOGADOS : RAFAEL FURTADO MADI - PR032688

FERNANDO FRANCESCHETTI - RS071223

RECORRIDO : SIENA TURISMO

ADVOGADO : CRYSTIAN PETTERSON GALANTE - PR041295

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RELATÓRIO

Cuida-se de recurso especial interposto por [REDACTED]
e [REDACTED], fundamentado
exclusivamente na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão
proferido pelo TJ/PR.

Recurso especial interposto em: 05/11/2014.

Atribuído ao Gabinete em: 26/08/2016.

Ação: de reparação de danos materiais e compensação de danos
morais, ajuizada pelos recorrentes, em desfavor de VRG LINHAS AEREAS S.A,
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A e SIENA TURISMO, por meio da
qual objetivam ver estes condenados ao pagamento de danos emergentes, no valor
de R\$ 1.819,01 (mil oitocentos e dezenove reais e um centavos), em dobro, bem
como à compensação de danos morais eventualmente sofridos.

Alegam os recorrentes que realizaram a compra de 4 (quatro)

Superior Tribunal de Justiça

passagens aéreas com a SIENA TURISMO (terceira recorrida) – agência de viagens –, sendo as duas passagens de ida relativas a voo operado pela empresa AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A (segunda recorrida), e as duas passagens de volta relativas a voo operado pela empresa VRG LINHAS AEREAS S.A (primeira recorrida).

Afirmam que, na data de embarque, chegaram com antecedência prevista para realizarem o *check-in* e que, enquanto a atendente realizava a verificação dos dados dos passageiros, suas bagagens foram recolhidas e identificadas.

Aduzem, entretanto, que foram surpreendidos com a notícia de que não poderiam embarcar, em virtude de a terceira recorrida não ter efetuado o repasse do valor referente às passagens adquiridas, acrescentando, ainda, que não puderam entrar em contato com a agência de turismo, em razão do horário em que os fatos ocorreram (05h:20min).

Inconformados, os recorrentes sustentam ter ainda recorrido ao balcão da primeira recorrida, onde obtiveram a informação de que o repasse do valor das passagens de volta, até aquele momento, também ainda não havia sido realizado pela agência de turismo (e-STJ fls. 2-15).

Sentença: julgou extinto o processo, sem resolução de mérito, em relação à primeira e à segunda recorridas, em razão do reconhecimento da ilegitimidade passiva destas. No mais, julgou parcialmente procedente o pedido com relação à terceira recorrida, para condená-la ao pagamento dos danos emergentes, de forma simples (e-STJ fls. 249-260).

Acórdão: deu parcial provimento à apelação interposta pelos recorrentes, somente para declarar a legitimidade passiva da VRG LINHAS AEREAS S.A e da AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A quanto ao pleito relativo aos danos morais, a despeito de reconhecer que eles não estariam

Superior Tribunal de Justiça

configurados, na hipótese. O acórdão recorrido foi assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – IMPEDIMENTO DO EMBARQUE EM VOO DEVIDO À AUSÊNCIA DE REPASSE DOS VALORES DAS PASSAGENS PELA AGÊNCIA DE VIAGENS À COMPANHIA AÉREA AZUL E INFORMAÇÃO DE QUE O VALOR DAS PASSAGENS DE RETORNO HAVIAM SIDO RECEBIDOS PELA EMPRESA GOL SOMENTE DOIS DIAS ANTES DA VOLTA – LEGITIMIDADE DA GOL SOMENTE PARA RESPONDER AOS DANOS MORAIS, POIS NÃO TEM RELAÇÃO COM A AUSÊNCIA DE REPASSE DE VALORES PELA AGÊNCIA À EMPRESA AZUL – AZUL LINHAS AÉREAS QUE É PARTE LEGÍTIMA PARA OS DANOS MORAIS E MATERIAIS – CADEIA DE FORNECIMENTO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – MERO ABORRECIMENTO QUE NÃO GERA O DEVER DE INDENIZAR – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (e-STJ fls. 334/335).

Embargos de declaração: opostos pelos recorrentes, foram rejeitados (e-STJ fls. 360-370).

Recurso especial: alegam violação dos arts. 2º, 3º, § 2º, 6º, VI e VIII, 14, § 1º, I e II, e 30 do CDC. Sustentam que:

- a) na hipótese, o dano moral é presumido;
- b) a situação vivenciada extrapola cristalinamente qualquer situação de estresse e dissabor cotidiano;
- c) os recorrentes planejaram a viagem com antecedência, cumprindo as recomendações da companhia aérea de chegada ao aeroporto com antecedência para a realização do *check-in* e, somente após o recolhimento e identificação das bagagens, foram informados de que não poderiam embarcar, tudo isso na presença de outros passageiros, que observavam a situação vexatória;
- d) o serviço ofertado pelas recorridas foi defeituoso;
- e) nenhuma das recorridas prestou qualquer tipo de assistência com o intuito de resolver ou minimizar os constrangimentos e humilhações sofridas; e
- f) os recorrentes foram obrigados a comprar outras passagens de ida e somente dois dias antes de retornarem é que tiveram a confirmação acerca do

Superior Tribunal de Justiça

repasse do pagamento das passagens de volta (e-STJ fls. 373-384).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/PR inadmitiu o recurso especial interposto pelos recorrentes (e-STJ fls. 424/425), ensejando a interposição de agravo em recurso especial (e-STJ fls. 428-434), que foi provido e reautuado como recurso especial, para melhor exame da matéria (e-STJ fl. 480).

É o relatório.



Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.698.758 - PR (2015/0269897-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : [REDACTED]

RECORRENTE : [REDACTED]

ADVOGADOS : ADRIANO FIDALSKI - PR054973
JÂNIO BARBOSA DE ARAÚJO - PR052362

RECORRIDO : VRG LINHAS AEREAS S.A

ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) -
RJ084367

RAFAEL FURTADO MADI - PR032688

RECORRIDO : AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A

ADVOGADOS : RAFAEL FURTADO MADI - PR032688

FERNANDO FRANCESCHETTI - RS071223

RECORRIDO : SIENA TURISMO

ADVOGADO : CRYSTIAN PETTERSON GALANTE - PR041295

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

VOTO

O propósito recursal é determinar se as recorridas – companhias aéreas e agência de turismo – devem ser condenadas a compensar os danos morais supostamente sofridos pelos recorrentes, que foram impedidos de embarcar em voo doméstico, em razão da ausência de repasse, por parte da agência de turismo às companhias aéreas, do valor relativo à compra das passagens.

Frisa-se que o objetivo do presente recurso especial não é analisar acerca da legitimidade passiva das companhias aéreas quanto ao pleito de danos morais dos recorrentes – até mesmo porque sequer houve a interposição de recurso especial por parte daquelas quanto ao ponto –, mas somente analisar se estão configurados os danos morais na espécie.

Aplicação do Código de Processo Civil de 1973 – Enunciado Administrativo n. 2/STJ.

Superior Tribunal de Justiça

I – Da configuração de danos morais

1. Inicialmente, convém salientar que o pleito compensatório

deduzido pelos recorrentes funda-se em dois eventos: o primeiro – relacionado ao voo de ida – pelo fato de terem sido impedidos de embarcar em voo, em razão da ausência de repasse dos valores à companhia aérea relativos às passagens aéreas adquiridas por meio de agência de turismo; e o segundo – relativo ao voo de volta –, pelo fato de somente terem tido a confirmação, dois dias antes do embarque, de que os valores relativos às passagens do voo de retorno foram, de fato, repassados à companhia aérea pela agência de viagem.

2. Na hipótese dos autos, o TJ/PR concluiu que, a despeito de serem

as recorridas legitimadas passivas quanto ao pedido de compensação dos danos morais eventualmente sofridos pelos recorrentes, tais danos extrapatrimoniais não estariam configurados, pois os eventos não representaram mais que meros dissabores aos recorrentes, característicos das relações sociais.

3. A Corte local sublinha, inclusive, que “*o fato de os autores não*

terem embarcado no voo da Azul não os impediu de realizarem a viagem naquele mesmo dia, alguns minutos depois do previsto, pois adquiriram novas passagens, que foram devidamente ressarcidas . Ademais, a informação obtida somente dois dias antes da viagem de volta, de que os valores para retorno ao Paraná haviam sido repassados à companhia aérea Gol não é capaz de gerar *abalos psicológicos passíveis de indenização* ” (e-STJ fls. 343/344).

4. Com efeito, para haver a compensação dos danos morais, devem

Superior Tribunal de Justiça

estar preenchidos os três pressupostos de responsabilidade civil em geral, quais sejam: a ação, o dano e o nexo de causalidade entre eles. Apenas nessa hipótese, surge a obrigação de indenizar.

5. Esse destaque é importante porque, na lição de Carlos Alberto BITTAR, “**nem todo atentado a direitos de personalidade em geral é apto a gerar dano de cunho moral**”, pois os danos podem se esgotar nos aspectos físicos ou materiais de uma determinada situação.

6. Nesse viés, pode-se acrescentar que dissabores, desconfortos e frustrações de expectativa fazem parte da vida moderna, em sociedades cada vez mais complexas e multifacetadas, com renovadas ansiedades e desejos, e, por este motivo, não se pode aceitar que qualquer estímulo que afete negativamente a vida ordinária configure dano moral.

7. A jurisprudência do STJ vem evoluindo, de maneira acertada, para permitir que se observe o fato concreto e suas circunstâncias a fim de se concluir pela existência de danos morais compensáveis, afastando o caráter absoluto da presunção de existência destes danos.

8. Esse cuidado é ainda mais importante em relações de consumo, que, em razão de sua complexidade, apresentam óbvios desafios quando se trata de responsabilização pela ocorrência de danos morais. Nesse ponto, adiantou-se o legislador a prever expressamente no art. 6º, VI, CDC, como um direito do consumidor, a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

9. Nessas circunstâncias, portanto, há que se verificar se o bem ou

Superior Tribunal de Justiça

serviço defeituoso ou inadequadamente fornecido tem a aptidão de causar sofrimento, dor, perturbações emocionais e psíquicas, constrangimentos, angústia, desconforto espiritual ensejadores de danos morais.

10. Maiores preocupações deve ter o julgador quando se pleiteia

danos morais no âmbito de uma relação de consumo, pois – repita-se – **não é qualquer descumprimento que enseja a indenização de danos morais.**

11. Aliás, há muito esta Corte superior manifestou-se nesse sentido, a

exemplo do julgamento do REsp 202.564/RJ (4ª Turma, DJ 02/08/2001). Tal posicionamento foi corroborado pela Terceira Turma, no julgamento do REsp 1.426.710 (DJe 09/11/2016), conforme ementa transcrita abaixo:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.

PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. DANO MORAL. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS. NÃO CONFIGURADO.

1. Ação ajuizada em 12/07/2011. Recurso especial interposto em 23/08/2013 e distribuído a este Gabinete em 25/08/2016.

2. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento de parte do recurso especial.

3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.

4. Dano moral: agressão à dignidade da pessoa humana. Necessidade de reavaliação da sensibilidade ético-social comum na configuração do dano moral. Inadimplemento contratual ou vício do produto não causa, por si, danos morais.

5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, parcialmente provido.

12. Vale lembrar, ainda, que a presença de dissabores, desgostos e

frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam.

Superior Tribunal de Justiça

13. Na espécie, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade dos recorrentes, motivo pelo qual não há que se falar em abalo moral indenizável.

14. Mister salientar que, na hipótese sob julgamento, o pleito compensatório dos recorrentes está justificado somente na frustração da expectativa do recorrido quanto à viagem anteriormente planejada e idealizada, sem ter sido traçada qualquer nota adicional que pudesse, para além da reparação pelos danos materiais havidos com a compra de nova passagem, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia nos recorrentes.

15. Ressalte-se que a suposta situação vexatória a que afirmam terem se submetido, na presença de outros passageiros, sequer foi mencionada pela Corte local, motivo pelo qual não se pode concluir, nessa instância, como configurada.

16. No mais, também não vingam as razões dos recorrentes quanto à suposta ocorrência de dano moral em razão de somente terem tido ciência do repasse dos valores da passagem de volta dois dias antes do embarque. Afinal, o repasse dos valores foi devidamente realizado pela agência de viagens – e não a destempo –, o que não interferiu no embarque do voo de retorno, que ocorreu sem quaisquer intercorrências.

17. Assim, ausentes circunstâncias específicas que permitam aferir a violação de algum direito da personalidade dos recorrentes, que apenas superestimaram o desconforto e a frustração pelo impedimento ao embarque – até mesmo porque a viagem sequer restou frustrada, como mesmo delineado pelo

Superior Tribunal de Justiça

acórdão recorrido –, o pedido de compensação por danos morais não procede.

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial interposto por [REDACTED] e [REDACTED] e
NEGO-LHE PROVIMENTO, para manter o acórdão recorrido quanto
à ausência de configuração de danos morais na espécie.

Mantidas as custas e honorários advocatícios conforme estabelecido
pelo acórdão recorrido (e-STJ fl. 347).

