



Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001

**Apelante:** DECOLAR.COM LTDA

**Apelados 1:** [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED]

**Apelado 2:** TAM Linhas Aéreas S.A.

**Relatora:** Des. Maria Luiza de Freitas Carvalho

## ACÓRDÃO

Apelação. Consumidor. Transporte aéreo. Illegitimidade passiva afastada. Solidariedade entre a agência de turismo e a companhia aérea. Alteração unilateral do horário do voo contratado, que ensejou o atraso de cerca de 8 horas da chegada dos passageiros ao destino final, sem que tenha havido assistência eficiente e imediata. Falha na prestação do serviço incontrovertida. Não socorre à apelante o argumento de que não tem qualquer ingerência na alteração realizada, pois integra a cadeia de consumo, como ressaltado anteriormente, e, portanto, deve responder pelos danos suportados pelos autores. Danos morais configurados. Quantia indenizatória de R\$ 3.000,00 para cada autor, que se mostra razoável e proporcional. Súmula 343 do TJRJ.

### **DESPROVIMENTO DO RECURSO**

Vistos, relatados e discutidos, nestes autos da apelação cível nº 005072007.2016.8.19.0001, em que figura como apelante DECOLAR.COM LTDA.

ACORDAM os Desembargadores da **VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por UNANIMIDADE, em **desprover o recurso da ré**, nos termos do voto da relatora.

Na forma do permissivo regimental, adoto o relatório do juiz sentenciante, assim redigido:

“[REDACTED] e [REDACTED], essa menor impúberes representado pelos primeiros autores, propuseram Ação de Indenização em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A e de DECOLAR.COM, alegando, em resumo, que o 1º autor comprou através do site da 2ª ré passagens aéreas do Rio de Janeiro para





Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001

*Salvador, ida e volta, com retorno previsto para o dia 02.02.2016; que a viagem foi bastante planejada para um passeio em família; que o voo de ida ocorreu sem problemas; que o voo de volta sairia às 13hs32min de Salvador, chegando no Galeão às 16hs37mins; que no dia do retorno, pela manhã, ao tentar fazer o check in, descobriu que o voo havia sido cancelado, sem que os réus tivesse avisado ou feito qualquer contato; que tentou contato com as rés, nada resolvendo; que a diária do hotel acabava às 11hs e precisava devolver o carro alugado às 12hs; que foram para o aeroporto e, após várias ligações e muito esperar no balcão, foram realocados num voo que sairia às 20hs47min, ou seja, oito horas depois do voo anterior comprado; que solicitou a ré uma refeição para eles autores e um lugar mais cômodo onde pudessem esperar o voo, o que foi negado; que o terceiro autor conta apenas com dois anos de idade; que além de todo o desconforto e descaso da ré, chegaram no Rio de madrugada, o que é muito perigoso. Requerem sejam as rés condenadas a lhes indenizar quantia a título de dano moral. A inicial veio instruída com os documentos de fls. 15/25. Indeferida a gratuidade de justiça, fls. 29, a parte autora agravou de instrumento, cujo recurso restou provido, fls. 53/8. A 2ª Ré Decolar ofereceu a contestação de fls. 118/133, instruída com os documentos de fls. 134/157, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, eis que atua no ramo da intermediação, encerrando sua participação quando o usuário e o fornecedor fecham o contrato. No mérito, alegou, em resumo, que não foi informada da alteração do voo pelas companhias aéreas, apenas soube do ocorrido quando os Requerentes fizeram contato para que informássemos o hotel do atraso que haveria e ainda tentando o reembolso da diária; que não tem qualquer relação com o ocorrido, uma vez que repassou todas as informações aos requerentes; que do termo do contrato de intermediação, o que deve ter sido lido e aceito pelo autor antes de finalizar a compra, consta que a Decolar não se responsabiliza pela ocorrência de atraso de voo, cancelamento de voo, alteração de data ou horário de voo; que não praticou qualquer ato ilícito, inexistindo dano moral a ser indenizado. Requer o acolhimento da preliminar e, no mérito, a improcedência do pedido. A 1ª Ré Tam Linhas Aéreas apresentou a contestação de fls. 159/170, instruída de documentos, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, eis que todos os contratempos suportados ocorreram por conta da Agência de Viagens Decolar.com, única responsável pela emissão dos bilhetes. No mérito, alegou em resumo, que houve fato exclusivo de terceiro, o que exclui o nexo de causalidade; que a compra dos bilhetes aéreos foi feito por intermédio da agência de viagens, sendo a mesma responsável pela emissão dos bilhetes e sua remarcação; que inexistem os alegados danos morais. Requer o acolhimento da preliminar e, no mérito, a improcedência do*





**Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001**

*pedido. A parte autora se manifestou em réplica, fls. 202/213. Em provas, as partes se manifestaram no sentido de não possuir mais provas a produzir. O Ministério Pùblico opinou pela procedência do pedido, fls. 249/252. Relatei. Decido.”*

A sentença de fls. 255/258 resolveu o mérito, com o seguinte dispositivo: “Assim sendo, JULGO PROCEDENTE o pedido, para condenar a parte ré a compensar os autores pelos danos morais sofridos com o pagamento da quantia que fixo, moderadamente, em R\$3.000,00 para cada um dos autores, totalizando a quantia de R\$9.000,00, corrigida monetariamente a partir desta sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Condeno as réis ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. P.I.”

Apela a 2<sup>a</sup> ré, às fls. 281/299, arguindo sua ilegitimidade passiva, eis que sua atividade empresarial configura nova modalidade de contrato geral de corretagem, não exercendo qualquer ato de gerência. No mérito, sustenta que os recorridos adquiriram passagem aérea pelo seu site anuindo a todas as cláusulas contratuais, não havendo que se falar em ato ilícito, vez que as confirmações, cancelamentos e/ou eventuais reembolsos são realizados pelas companhias aéreas. Afirma que inexistem danos morais a indenizar. Pugna, caso mantida tal condenação, que seja o valor indenizatório reduzido.

Recurso tempestivo e preparado (certidão de fl. 314).

Contrarrazões apenas da parte autora às fls. 306/313.

### **É O RELATÓRIO.**

Cinge-se a controvérsia à falha na prestação de serviço, haja vista a alteração unilateral do horário voo contratado, o que ensejou o atraso de cerca de 8 horas para a chegada dos passageiros ao seu destino final.

Afasta-se, desde logo, a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela apelante (Agência de Viagens).

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor adotou a ampla solidariedade nas relações de consumo, na forma do parágrafo único do artigo 7º c/c o artigo 3º do aludido diploma legal, que contempla como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento.





Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001

Nesse passo, há responsabilidade solidária entre a companhia aérea e a agência, sendo esta credenciada pela primeira para intermediar a venda de passagens, facilitando a projeção do produto no mercado e atraindo o consumidor, aumentando, em consequência, as possibilidades de lucro de ambas as empresas. É, inclusive, entendimento desta Corte:

*APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INTERMEDIAÇÃO NA COMPRA DE PASSAGEM AÉREA. "DECOLAR.COM". **SOLIDARIEDADE DOS FORNECEDORES. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Cinge a controvérsia na análise da falha na prestação de serviço de intermediação na compra de passagem aérea e os danos daí advindos. Sustenta a parte Ré sua ilegitimidade passiva, afirmando ser apenas mediadora da relação jurídica formada entre o consumidor e a Companhia Aérea escolhida. Contudo, a parte autora adquiriu o bilhete aéreo no site da Ré, sendo certo que a DECOLAR.COM atua como uma agência de viagens e turismo e como tal, pode ser responsabilizada por atrasos e cancelamentos de voos, tendo em vista a coresponsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo, conforme previsão legal estampada no artigo 7º, § único, e artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Tal posicionamento facilita a busca do consumidor por seus direitos, permitindo que exerce sua pretensão contra todos ou apenas alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. Da mesma forma, autoriza que a responsabilidade pela qualidade e adequação do serviço alcance toda a cadeia. Ademais, incidente na hipótese a Teoria do Risco do Empreendimento. No mérito, verifica-se ter o Autor adquirido passagem aérea da companhia "Air Malta", no site da Ré, com horário de saída de seu voo do aeroporto de Paris, às 12:25, com destino à República de Malta, tendo o referido voo sido adiado para às 19:00. Além do atraso mencionado, ao tentar fazer o check-in, o Autor foi informado de que seu nome não constava na lista dos passageiros. Conforme comprovantes trazidos aos autos, a parte autora adquiriu um cartão de EUR15 para contatar a Ré, bem como comprou acesso ao "wi-fi" do aeroporto por 180 minutos para que seus familiares entrassem em contato com a mesma. A despeito disso, a demandada não tomou qualquer providência, apoiando-se na reserva de voo confirmada em nome do Autor que constava em seu sistema. Diante disso, o demandante se viu obrigado a adquirir nova passagem aérea, com saída do aeroporto de Orly no dia seguinte. Narra que chegou às 22h ao aeroporto de Orly e este se encontrava fechado, ficando acordado a noite toda, com frio, com fome, com medo e sem sua mala, conseguindo embarcar às*





**Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001**

*11:45h, tendo acostado fotos, bilhete aéreo e notas fiscais que indicam a veracidade dos fatos. Ressalte-se ter o Autor realizado a viagem para fazer um curso de inglês da empresa "Aprenda Vivendo Intercâmbio Cultural LTDA ME", trazendo aos autos inúmeras trocas de e-mails com a Ré, na tentativa de solucionar os impasses, inclusive do voo de retorno, bem como números de protocolos, o que corrobora a falha na prestação do serviço, que enseja o dever de indenizar. Os danos materiais restaram documentalmente comprovados, no valor de R\$987,53. Com relação ao dano moral, considerando a situação vivenciada pelo Autor, que se encontrava em país estrangeiro e não logrou chegar ao seu destino, tendo permanecido no aeroporto por uma noite inteira, sem possibilidade de acomodação e sem receber qualquer suporte da parte Ré, tem-se que o valor de R\$ 20.000,00 fixados pelo d. Juízo monocrático mostra-se em consonância com os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, sendo capaz de suavizar as consequências do evento danoso para o consumidor e desestimular práticas análogas pelos prestadores de serviço. RECURSOS DESPROVIDOS. (0241068-84.2013.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des(a). DENISE NICOLL SIMÕES - Julgamento: 18/02/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR)*

De fato, a ré responde pelos vícios dos produtos e serviços anunciados em seu sítio eletrônico por seus parceiros comerciais, uma vez que aufera lucro com a atividade desempenhada, na medida em que parte do valor arrecadado com as vendas reverte em seu benefício próprio. Daí porque deve responder solidariamente com seu parceiro comercial pelos danos causados, nos termos da legislação consumerista.

Quanto ao mérito, igualmente não prosperam os argumentos do réu/apelante.

Na hipótese, a responsabilidade é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa do fornecedor, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade, da qual somente se exime em se comprovando que o defeito inexiste, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do parágrafo 3º do art. 14 do CDC, o que não ocorreu.

Há de se observar, ainda, a teoria do risco do empreendimento, que atribuiu ao fornecedor de bens e serviços o dever de ressarcir quem sofre danos em decorrência dessa atividade desenvolvida.





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Vigésima  
Sétima Câmara Cível**

**Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001**

Incontroverso que os autores adquiriram passagem aérea, de ida e volta, do Rio de Janeiro para Salvador, no site eletrônico da ré, porém o horário do voo foi alterado, de forma unilateral, sem prévia comunicação, o que ensejou o atraso de cerca de 8 horas, sem que tenha havido assistência eficiente e imediata aos passageiros.

Ademais não socorre à apelante o argumento de que não tem qualquer ingerência na alteração do horário do voo realizada, pois integra a cadeia de consumo, como ressaltado anteriormente, e, portanto, deve responder pelos danos suportados pelos consumidores.

Por outro lado, indubioso que os fatos narrados causaram aos consumidores transtornos, desconforto e constrangimento, além de frustrar sua legítima expectativa em relação à viagem planejada, que se esperava transcorrer sem incidentes, ensejando dano moral passível de reparação.

No tocante à verba indenizatória, é cediço que devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e respeitado o duplo viés, reparatório e preventivo-pedagógico, este último a sinalizar ao fornecedor de serviços que, no futuro, deve manter conduta que reflita boa-fé, expressada em prestação de serviço de boa qualidade, que priorize o respeito, a lealdade e a atenção ao consumidor.

Desse modo, considerando-se os parâmetros supramencionados, e as peculiaridades do caso, tem-se como razoável e proporcional a verba indenizatória arbitrada em R\$ 3.000,00 (dez mil reais) para cada autor, devendo ser mantido, eis que consoante entendimento jurisprudencial dominante nesta Corte, sintetizado na Súmula nº 343: *“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”*

Desse modo, a sentença merece ser mantida tal qual lançada.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **DESPROVER O RECURSO DO RÉU** e, consequentemente, majorar os honorários advocatícios para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação em decorrência da sucumbência recursal, na forma do art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, 06 de junho de 2018.





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Vigésima  
Sétima Câmara Cível**

**Apelação Cível nº 0050720-07.2016.8.19.0001**

**Desembargadora MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO**  
Relatora

