

**Órgão** : 1<sup>a</sup> TURMA CÍVEL  
**Classe** : APELAÇÃO CÍVEL  
**N. Processo** : **20160111295799APC**  
**(0037962-29.2016.8.07.0001)**  
**Apelante(s)** :  
**Apelado(s)** : QATAR AIRWAYS E OUTROS  
**Relator** : Desembargador ROBERTO FREITAS  
**Acórdão N.** : 1145628

**E M E N T A**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL.**  
**TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. PUBLICIDADE**  
**ENGANOSA. DANO MORAL *IN RE IPSA*. CONFIGURADO.**  
**CARÁTER PUNITIVO, COMPENSATÓRIO E**  
**PEDAGÓGICO-PREVENTIVO. MAJORAÇÃO. INDEVIDA.**  
**ASTREINTES.**  
**REVOGAÇÃO. POSSIBILIDADE. SENTENÇA MANTIDA.**

1. Em se tratando de relação de consumo, é possível atribuir ao dano extrapatrimonial três dimensões funcionais; vale dizer, compensatória, punitiva e preventivo-pedagógica. 1.1. A quantificação do dano não se restringe à lesão aos direitos de personalidade, figurando também como desestímulo à reiteração de condutas lesivas aos consumidores.

2. O valor relativo aos danos extrapatrimoniais fixados na origem atende a finalidade indenizatória, preventiva e punitiva do instituto.

3. A fixação das astreintes tem por objetivo compelir ao devedor cumprir a obrigação de fazer. Uma vez cumprida a obrigação, as astreintes tornam-se desnecessárias.

4. Em razão de não ter havido sucumbência, na origem, por parte do ora Apelante, inaplicável, na espécie, o contido no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.

5. Apelação conhecida e desprovida. Sentença mantida.

## A C Ó R D Ã O

Acordam os Senhores Desembargadores da **1ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **ROBERTO FREITAS** - Relator, **HECTOR VALVERDE** - 1º Vogal, **SIMONE LUCINDO** - 2º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **ROMULO DE ARAUJO MENDES**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO. UNÂNIME.**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasilia(DF), 23 de Janeiro de 2019.

Documento Assinado Eletronicamente

**ROBERTO FREITAS**

Relator

---

## R E L A T Ó R I O

Cuida-se de apelação cível interposta por \_\_\_\_\_ em face da sentença proferida pelo Juízo da 11ª Vara Cível de Brasília que, nos autos de ação de indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos, para condenar as Ré(s), solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.

Na origem, \_\_\_\_\_ ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em desfavor de **TAM LINHAS AÉREAS S/A e QATAR AIRWAYS**.

De acordo com a inicial (fls. 2/15), o Autor informou que participa do programa de milhagens aéreas (Multiplus) oferecido pela primeira Ré. Apontou que a primeira Ré, ao expor os benefícios do programa de milhagem, noticia aos adquirentes do serviço que é possível trocar milhas por passagens de todas as companhias aéreas do grupo Oneworld, do qual as empresas Ré(s) participam. Alegou que não conseguiu resgatar suas milhas para realizar a viagem de lua de mel para as Ilhas Seychelles. Afirmou que se trata de publicidade enganosa, porque a publicidade veiculada no site da segunda Ré aponta que os vôos operados por esta empresa estariam disponíveis ao resgate dos pontos Multiplus.

No mérito, tece comentários a respeito da prática de publicidade enganosa e descumprimento da oferta. Em sede de tutela de urgência, pugnou pela reserva de dois assentos no vôo com destino as Ilhas Seychelles, utilizando para tanto 260.000 pontos do programa de milhagens oferecido pela primeira Ré. Alternativamente, requereu a condenação das Ré(s) a despender valores para emissão das passagens para lua de mel. Ao final, requereu indenização por danos morais, sem indicar o valor.

O Autor juntou documentos (fls. 15/18).

Realizada audiência de conciliação (fl. 26), na qual restou infrutífera a tentativa de acordo.

A primeira Ré apresentou contestação (fls. 27/37), suscitando preliminarmente pela carência da ação, em razão de sua ilegitimidade para compor o polo passivo da demanda. No mérito, defendeu que sua conduta não resultou em ato ilícito capaz de gerar danos morais.

A primeira Ré juntou documentos de fls. 38/58.

Apreciando a tutela de urgência (fls. 59/59v), o Juízo a quo entendeu por conceder a medida, para determinar que as Ré(s) procedessem a emissão da passagem pleiteada, mediante a retenção de 260.000 pontos TAM/MULTIPLUS do Autor.

Contestação da segunda Ré (fls. 66/82), na qual afirmou que a parte autora não obteve a informação no site oficial do programa de milhagens, mas sim do blog “*falando de viagens*”. Aduziu que não é possível emitir passagens para o

---

destino pretendido pelo Autor, utilizando o serviço de milhagens. Destacou que o Autor utilizou da ação judicial com propósito de obter vantagem indevida. Além disso, refutou a ocorrência de danos materiais e morais. Ao final, requereu a total improcedência dos pedidos iniciais.

A segunda Ré juntou documentos de fls. 83/100.

A parte autora informou o descumprimento da medida liminar (fls. 101/103).

Por sua vez, o Juízo *a quo* fixou multa de R\$ 15.000,00 em caso de novo descumprimento (fl. 116).

Na sequência (fls. 139/142), petição da primeira Ré informando o cumprimento da liminar.

Na petição de fls. 144/151, a parte autora informou o descontentamento com viagem, em razão da demora do cumprimento da liminar e do esgotamento dos assentos na classe desejada. Alegou que os bilhetes foram emitidos mediante pagamento de R\$ 3.870,46. Afirmou que viajou em vôo diverso do pretendido, ocasionando grandes transtornos e despesas extras. Ao final, requereu compensação por danos materiais, em razão do acréscimo de 3 diárias de hotéis e despesas com alimentação.

A primeira Ré apresentou proposta de acordo de fls. 164/166.

Réplica às fls. 176/182, em que o Autor refutou as alegações das Rés e reiterou os pedidos formulados na inicial.

**Sobreveio sentença** (fls. 199/211), na qual o Juízo *a quo* julgou procedente o pedido inicial, para confirmar a tutela de urgência e condenar as Rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais). Inicialmente, o magistrado sentenciante rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela primeira Ré. No mérito, destacou que o autor possuía milhas aéreas suficientes para a emissão das passagens, além disso, ressaltou que as rés não comprovaram que o autor não teria o direito a adquirir as passagens pelo programa de milhagem. Desse modo, deu procedência ao pedido de emissão de passagens aéreas utilizando o total de 260.000 (duzentos e sessenta mil) milhas.

Ademais, fixou a reparação por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e, revogou a aplicação dos *astreintes*.

A segunda Ré interpôs embargos de declaração (fls. 213/214), ressaltando que os juros de mora foram arbitrados desde o evento danoso, considerando como sendo o extravio da bagagem. Disse que, no caso dos autos, não houve extravio de bagagem. Ao final, requereu acolhimento dos embargos para que seja esclarecido o termo inicial dos juros de mora.

O Autor interpôs embargos de declaração (fls. 215/218), requerendo acolhimento dos embargos para suprimir a omissão quanto à condenação por danos materiais.

---

A primeira Ré apresentou comprovante de depósito em nome do Autor, no valor de R\$ 4.203,77 (quatro mil, duzentos e três reais e setenta e sete centavos).

Apreciando os embargos da segunda Ré (fls. 239/240), o Juízo a quo acolheu os embargos para determinar a incidência dos juros de mora desde a citação. Quanto aos embargos do Autor (fls. 241/242), o Juízo a quo destacou que o pedido de reparação por danos materiais é subsidiário, caso não fossem emitidas as passagens e, diante da emissão, não há motivos para apreciação. Em razão disso negou provimento aos embargos do Autor.

O Autor apela (fls. 245/253). Em suas razões recursais, em síntese, pleiteia pela majoração dos valores fixados a título de danos morais. Afirma que o montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) não é suficiente para compensar o sofrimento e angústia dos noivos. Aduz que, em casos parecidos, este Tribunal tem arbitrado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais. Ademais, requer a reforma da sentença no tocante a revogação dos astreintes, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Sustenta que a obrigação não foi cumprida no prazo assinalado, devendo permanecer a imposição da multa. Ao final, requer o provimento do recurso, para que seja: **i)** majorada a condenação a título de danos morais; **ii)** restabelecida a multa por descumprimento; **iii)** restituição das 260.000 milhas no programa Multiplus.

Preparo efetuado (fl. 255).

A segunda Ré apresentou comprovante de depósito (fls. 258/259), no valor de R\$ 6.410,00.

A primeira Ré apresentou comprovante de depósito (fls. 261/262), no valor de R\$ 329,60.

Contrarrazões da segunda Ré (fls. 265/275), pela manutenção da sentença. Alega que houve efetivo cumprimento da medida liminar, consistente em emissão de passagens para o Autor, dentro do prazo assinalado, não devendo subsistir a imposição de multa por descumprimento. Aduz que procedeu as reservas de acordo com as especificações da parte autora. Além disso, destaca que, tendo em vista que as passagens foram emitidas, não há que se falar em restituição dos 260.000 pontos na conta do Autor. Ao final, refuta a reparação por danos morais.

Sem contrarrazões da primeira Ré (fl. 280).

É o relatório.

---

## VOTOS

**O Senhor Desembargador ROBERTO FREITAS - Relator**

**Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.**

**O pleito recursal do Autor é dirigido contra sentença proferida pelo Juízo da 11ª Vara Cível de Brasília que, nos autos de ação de indenização, julgou procedentes os pedidos, para condenar as Rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.**

Consoante o exposto no relatório, o Autor, ora Apelante, afirma que o montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) não é suficiente para compensar o sofrimento e angústia dos noivos. Aduz que, em casos parecidos, este Tribunal tem arbitrado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais. Ademais, requer a reforma da sentença no tocante à revogação dos astreintes. Sustenta que a obrigação imposta na tutela de urgência não foi cumprida no prazo assinalado, devendo permanecer a multa por descumprimento.

**Nesse particular, a análise da controvérsia recursal consiste em verificar se é devida a majoração da indenização por danos morais.**

A sentença recorrida consignou que apesar da empresa Ré ter emitido as passagens aéreas, constatou que o autor passou por diversos contratempos, porquanto os bilhetes foram emitidos em datas distintas da pretendida e ainda em vôo separado da sua esposa. Desse modo, o magistrado sentenciante ressaltou o descaso da companhia aérea com a parte autora, a inadequação aos termos esperados na Política Nacional das Relações de Consumo e, em última análise, a ofensa à dignidade do consumidor. Por esses motivos, atento às peculiaridades do caso vertente, o Juízo a quo fixou o montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de indenização por danos morais.

No tocante aos argumentos ventilados, registra-se que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, nos termos do Art. 14 do CDC, sendo desnecessário perquirir a culpa na conduta, assim como só pode ser afastada caso comprovada uma das excludentes previstas no Art. 12, § 3º do CDC. As Apeladas não lograram comprovar nenhum fato capaz de elidir sua responsabilidade. A respeito do tema, colaciono o seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. AÇÃO  
INDENIZATÓRIA. COMPANHIAS AÉREAS. VOO  
INTERNACIONAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.  
A P L I C A B I L I D A D E . D E F E I T O D O S E R V I Ç O .  
RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATRASO NA PARTIDA DO  
VOO. PERDA DE CONEXÃO. EXTRAVIO DEFINITIVO DE  
BAGAGEM. DANO MATERIAL. COMPROVAÇÃO. VALOR.

---

DECLARAÇÃO. CONTEÚDO DA MALA. DANO MORAL. IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORACIONALIDADE.

1. Não prevalecem as disposições de Convenções Internacionais que conflitem com o Código de Defesa do Consumidor, visto ser este norma de ordem pública cuja eficácia irradia-se sobre a generalidade das relações de consumo, inclusive àquelas integradas por empresas aéreas. 2. **Estabelecida a relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, exigindo-se para sua configuração apenas a comprovação da existência do fato, do dano e do nexo causal entre ambos, independentemente de culpa.**

3. **Demonstrada a existência de defeito na prestação de serviço de transporte aéreo (atraso na partida com perda de conexão de voo internacional e extravio definitivo de bagagem), e não caracterizadas as hipóteses excludentes de responsabilidade, manifesto é o dever de indenizar a título de danos materiais e morais.**

[...]

7. O valor fixado a título de compensação por danos morais, em que pese a falta de critérios objetivos, deve ser pautado pela proporcionalidade e razoabilidade, além de servir como forma de compensação ao dano sofrido e de possuir caráter sancionatório e inibidor da conduta praticada.

[...]

(Acórdão n.717530, 20110110406762APC, Relator: SIMONE LUCINDO, Revisor: ALFEU MACHADO, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 26/09/2013, Publicado no DJE: 02/10/2013. Pág.: 75) (**grifo nosso**)

O dano se verifica pela constatação da violação do direito, que gera prejuízo a alguém, devendo, portanto, ser restituído ou compensado. A doutrina e a jurisprudência relacionam o dano extrapatrimonial a ofensas que atingem a pessoa, notadamente nos direitos afetos à sua personalidade, vida, integridade, imagem, dentre

O dano extrapatrimonial não se caracteriza apenas quando há lesão aos direitos de personalidade, tendo também uma finalidade pedagógica, direcionada ao comportamento do agente ofensor. Trata-se de medida que, além de satisfazer o

---

direito do ofendido, tem o condão de coibir condutas ofensivas e reiteradas, de modo a desestimular a sua reiteração<sup>1</sup>.

Não obstante o entendimento de que o dano moral guarda relação com os direitos da personalidade, não há como se desconsiderar que também pode ser adotado como instrumento de proteção do consumidor contra condutas lesivas de agentes econômicos.

Em se tratando de relação de consumo, é possível atribuir ao dano extrapatrimonial três dimensões funcionais, vale dizer, compensatória, punitiva e preventivo-pedagógica. Há, portanto, possibilidade de reparação, ainda que não tenha havido, efetivamente, dano à direito da personalidade do ofendido, o que se observa na consideração do dano *in re ipsa*. Ou seja, se não há necessidade de prova sobre a afetação da esfera de direitos da personalidade como a honra, a higidez psico-afetiva, mostra-se nítida a proteção contra uma espécie de abuso do direito pelos atores que, estrategicamente (dada a sua escala e forma de atuação no Poder Judiciário), lesam de maneira recorrente os consumidores, tendo em conta ser a conduta lucrativa ou, de qualquer maneira, conveniente. O caráter punitivo se justifica diante da desigualdade entre o consumidor e o fornecedor, o que pode resultar em condutas lesivas e eficientemente econômicas ao fornecedor. Tal

---

<sup>1</sup>

FREITAS FILHO, Roberto; LIMA, Thalita Moraes. Indenização por Dano Extrapatrimonial com Função Punitiva no Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor: RDC, v. 22, n. 87, p. 93-122, maio/jun. 2013. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/7804>.

dimensão visa muito mais coibir a reiteração da conduta do ofensor, do que recompor o bem jurídico lesado do consumidor. Diante de tal realidade, a reparação cumpre função de programar o comportamento desses agentes.

Com efeito, recai sobre o julgador a fixação do valor condizente com o caso concreto, cuja tarefa deve ser isenta de arbítrio ou irracionalidade. Em situações desta natureza, em que envolvidos litigantes habituais e estratégicos em relação de consumo, a atuação do Poder Judiciário somente será efetiva se a análise do caso se realizar sob o prisma da coletividade, dada a natureza transindividual de tais relações jurídicas.

Com vistas a evitar subjetividade ou arbítrio na fixação do valor do dano, a conduta mais condizente e coerente com a finalidade do instituto impõe que se extraía, do próprio ordenamento, critérios objetivos em conformidade com a função do instituto. Considerando que a legislação civil não fornece elementos para estabelecer uma parametrização criteriosa ou regrada que permita a fixação do *quantum debeatur* em sede de indenização por dano extrapatrimonial com função punitivo-pedagógica, torna-se necessário buscar, por meio de uma interpretação sistemática, dentro do ordenamento jurídico, outras normas nas quais se verifica a mesma razão de ser, vale dizer, a mesma funcionalidade.

Dessa forma, tanto na legislação de defesa do consumidor como na

---

legislação da defesa da concorrência, é possível extrair um parâmetro que tenha função punitivo-pedagógica, pois, ao estabelecerem a dosimetria da multa, tais diplomas fornecem uma série de critérios que tem por função o desestímulo da reiteração de condutas que atingem a coletividade. A razão de existir das referidas legislações encontra justificativa na necessidade de se evitar possíveis danos aos consumidores, derivados do poder econômico de fornecedores, e que por isso ficam sujeitos a punição ali prevista.

O Art. 56 da Lei n. 8.078/1990 disciplina as sanções administrativas aos fornecedores que incorrerem em infrações às normas de defesa do consumidor. De sua vez, o Decreto n. 2.181/1997, que trata da organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e estabelece normas gerais de aplicação das sanções administrativas, disponibiliza parâmetros para imposição e graduação de penas (Arts. 24 a 28).

Como critério balizador da multa, dispõe o Art. 28 do Decreto supramencionado que, observadas as circunstâncias agravantes, atenuantes e os antecedentes do infrator, a pena de multa será fixada considerando-se a gravidade da prática, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator.

Por outro lado, a Lei n. 12.529/2011 estabelece pena de multa aos responsáveis pela prática de infração à ordem econômica nos seguintes termos:

*Art. 37. A prática de infração da ordem econômica sujeita os responsáveis às seguintes penas:*

*I - no caso de empresa, multa de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do faturamento bruto da empresa, grupo ou conglomerado obtido, no último exercício anterior à instauração do processo administrativo, no ramo de atividade empresarial em que ocorreu a infração, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa;*

*II - no caso das demais pessoas físicas ou jurídicas de direitopúblico ou privado, bem como quaisquer associações de entidades ou pessoas constituídas de fato ou de direito, ainda que temporariamente, com ou sem personalidade jurídica, que não exerçam atividade empresarial, não sendo possível utilizarse o critério do valor do faturamento bruto, a multa será entre R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e R\$ 2.000.000.000,00 (dois bilhões de reais);*

---

III - no caso de administrador, direta ou indiretamente responsável pela infração cometida, quando comprovada a sua culpa ou dolo, multa de 1% (um por cento) a 20% (vinte por cento) daquela aplicada à empresa, no caso previsto no inciso I do caput deste artigo, ou às pessoas jurídicas ou entidades, nos casos previstos no inciso II do caput deste artigo. § 1º Em caso de reincidência, as multas combinadas serão

—  
aplicadas em dobro.

§ 2º No cálculo do valor da multa de que trata o inciso I do

—  
caput deste artigo, o Cade poderá considerar o faturamento total da empresa ou grupo de empresas, quando não dispuser do valor do faturamento no ramo de atividade empresarial em que ocorreu a infração, definido pelo Cade, ou quando este for apresentado de forma incompleta e/ou não demonstrado de forma inequívoca e idônea.

É importante ressaltar, a título de esclarecimento, que o dano moral contemplado no julgado colacionado pelo Apelante (fl. 248), diz respeito a indenização relativa a extravio de bagagem que privou a passageira de seus pertences pessoais dois dias antes da viagem de lua de mel, sendo que tal fato não foi observado nos autos, tratando-se de circunstância incompatível com a presente demanda.

**Diante dessa realidade, em se considerando a função punitiva dos danos extrapatrimoniais, entendo que o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), fixado pelo Magistrado de origem, atende a finalidade compensatória, punitiva e preventivo-pedagógica do dano extrapatrimonial, considerada, ainda a práxis decisória deste Tribunal.**

No que diz respeito ao pedido de restabelecimento das astreintes, tal pedido não deve prosperar.

A fixação das astreintes tem por objetivo compelir a parte a cumprir a obrigação de fazer, para assegurar resultado prático da tutela jurisdicional, não se prestando a justificar o enriquecimento sem causa. Conforme consta dos autos, a obrigação já foi cumprida, tendo sido emitidas as passagens na companhia Qatar Airways (fls. 139/142), as quais já foram utilizadas pelo Autor (fls. 144/162). Desse modo, houve cumprimento da obrigação de fazer, tornando as astreintes desnecessárias.

Quanto ao pedido de restituição de 260.000 pontos no programa Multiplus na conta do Apelante, este não deve ser acolhido. Pode-se verificar que o pleito principal da demanda consiste em resgatar duas passagens aéreas utilizando o

---

total de 260.000 pontos (130.000 por passageiro), conforme publicidade veiculada pelas Réis. Constatase que a parte autora logrou êxito na demanda, qual seja, emissão das passagens aéreas para o destino solicitado, portanto, em contrapartida a emissão das passagens, é legitimo que a empresa Ré desconte os pontos veiculados para emissão das passagens.

Com essas considerações, **CONHEÇO e NEGO PROVIMENTO ao recurso**, mantendo a sentença recorrida pelos seus próprios fundamentos.

Em face do decidido, no que pertine aos honorários advocatícios, mantenho a condenação fixada na sentença, 10% sobre o valor da causa, com base no artigo 85 do Código de Processo Civil, tendo em vista que o recurso não foi suficiente para modificar a conclusão que ali se chegou.

Além disso, em razão de não ter havido sucumbência, na origem, por parte do ora Apelante, inaplicável, na espécie, o contido no § 11 do art. 85 do CPC.

Assim, a manutenção da sentença é medida que se impõe.

É como voto.

**O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE - Vogal**

Com o relator

**A Senhora Desembargadora SIMONE LUCINDO - Vogal**

Com o relator

**D E C I S Ã O**

**CONHECER E NEGAR PROVIMENTO. UNÂNIME.**