



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de / Unidade Jurisdicional Única - 2º JD da Comarca de Ipatinga

PROCESSO Nº: 5001415-92.2021.8.13.0313

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral, Cancelamento de vôo]

AUTOR: -----

RÉU/RÉ: ----- e outros

SENTENÇA

Vistos, etc.

Dispensado o relatório, nos termos do *caput* do art. 38 da Lei 9.099/95.

Fundamento. Decido.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré -----, não se sustenta, haja vista que atuou conjuntamente com a companhia aérea, em um somatório de esforços, para obtenção de um objetivo comum, qual seja, a oferta de passagens aéreas aos consumidores sob condições mais vantajosas para todos.

Neste contexto, as relações comerciais travadas entre as rés, visa, dentre outras circunstâncias, ao alcance do incremento na vendas, assim como a redução dos custos para ambas as empresas e maximização dos resultados econômico-financeiros.

Desse modo, ambas são partes legítimas passivas, na medida em que integram a mesma relação de consumo, sendo assim consideradas fornecedoras perante o consumidor, a ponto de ensejar a responsabilidade solidária entre si, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e do 25, §1º, ambos do Código do Consumidor.



E, em razão da solidariedade, o consumidor pode direcionar a demanda contra qualquer uma delas, conjunta ou isoladamente, nos termos do art. 275 do Código Civil, sem prejuízo de eventual direito de regresso entre os fornecedores, a ser objeto de ação própria. Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir tendo em vista que a parte autora, entendendo que teve seu direito violado, sentiu a necessidade de buscar a prestação jurisdicional. Deixo de manifestar quanto a impugnação ao pedido de justiça gratuita por não haver custas no primeiro grau dos Juizados Especiais.

Não havendo outras preliminares a decidir ou nulidades a sanar, e presentes as condições da ação e os pressupostos processuais, passo ao exame do mérito da pretensão.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais na qual a parte autora alega ter adquirido, em 17/01/2021, passagens promocionais para Seychelles, mas que em 22/01/2021 as passagens aéreas foram canceladas unilateralmente pelas rés, ao argumento de que o valor indicado no site estaria equivocado. Requer o cumprimento forçado da obrigação e indenização por danos morais.

A Companhia aérea ----- apresentou contestação sustentando que a disponibilização da oferta não se tratou de uma promoção realizada pela companhia, pois houve um erro grosseiro quanto ao valor anunciado; argumentou que tomou todas as medidas cabíveis para informar os consumidores e, tão logo constatado o equívoco, comunicou as agências que comercializaram as passagens a fim de proceder com o devido reembolso aos passageiros; aduziu acerca da impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer e que a situação não é capaz de ensejar indenização por danos morais; ao final, pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

A ----- asseverou que não houve descaso da empresa fornecedora dos serviços uma vez que comunicou o equívoco rapidamente e ofereceu o reembolso integral do valor pago pelas passagens aéreas. Requereu a improcedência.

A relação entre as partes está submetida às disposições do Código de Defesa do Consumidor, por tratar-se de autêntica relação de consumo.

Sobre o princípio da vinculação da oferta, o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que a oferta obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar. Em caso de descumprimento, preconiza o art. 35, *in verbis*:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

A compra das passagens aéreas bem como o cancelamento de forma unilateral são fatos incontroversos.

Na hipótese, não se observa a má-fé da parte autora ou um preço vil nas passagens internacionais adquiridas que justifique o desfazimento unilateral do negócio pelas demandadas. Tratando-se de passagens aéreas, as políticas de preços no Brasil e em todo o mundo são bem agressivas, permitindo largas margens de variação de preços, de modo que é comum e aceitável que as passagens possam custar entre R\$ 200,00, em tarifas promocionais e, no balcão, R\$2.000,00, para a realização do mesmo trecho e mesma categoria de assento.

Os preços flutuam muito do dia para a noite, em promoções "relâmpago" e também a depender de outros fatores, como a anterioridade da aquisição.

Em princípio, o fornecedor não pode alegar que houve equívoco na oferta (seja na informação ou publicidade) para se escusar de cumprir o ofertado, pois há vinculação contratual ao que foi informado e/ou anunciado.



No entanto, em respeito ao princípio da boa-fé objetiva, segundo o qual as partes (fornecedor e consumidor) deverão agir com base na lealdade e confiança, tem-se admitido o chamado "erro grosseiro" como forma de não responsabilizar o fornecedor.

O erro grosseiro é aquele latente, que facilmente o consumidor tem condições de verificar o equívoco, por fugir ao padrão normal do que usualmente acontece (Código de defesa do consumidor comentado artigo por artigo. 13ª. ed. Salvador: JusPodivm, 2017. p. 288)

No caso dos autos, a parte autora aproveitou a oferta no site do -----e adquiriu passagens de ida e volta partindo do Rio de Janeiro a Seychelles por R\$ 1.753,72 para cada passageiro.

As passagens foram compradas com grande antecedência, em 17/01/2021, com saída prevista para 02/09/2021, e a referida promoção chegou a ser replicada em sites de buscas específicos, como a página "Melhores Destinos" e "Passagens Imperdíveis", gerando justa expectativa de que a venda das passagens era plenamente válida.

Desse modo, entendo que não ficou comprovado erro grosseiro e, a bem da verdade, promoções desse tipo podem ocorrer por várias razões, como para fidelização de clientela, preenchimento de voos de baixa ocupação e fixação de novas rotas, com ganhos indiretos para a companhia aérea em detrimento de parte dos lucros.

Logo, o pedido de obrigação de fazer deve ser procedente para que as rés sejam compelidas a cumprir a oferta, no entanto, considerando que a data programada para a viagem já passou, bem como a alegação de impossibilidade de emissão de passagens aéreas pela companhia ré, é justo que as demandadas ofertem serviço equivalente, com a aquisição de passagens aéreas para o mesmo destino anteriormente contratado em data a ser informada pela parte autora.

No tocante aos danos morais, esses não foram comprovados e não podem ser presumidos. O dano moral que se quer ver indenizado é aquele que ultrapassa, pela sua intensidade ou duração, aquilo que uma pessoa com estrutura psicológica normalmente desenvolvida estaria obrigada a suportar nas sociedades complexas.

Conforme preleciona Sérgio Cavalieri Filho:

“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.” (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª ed. São Paulo: Malheiros. 1998, p. 78).

Na hipótese, em que pese a injusta e indevida recusa em dar cumprimento à oferta, tal fato, por si só, não configura justo motivo para que haja indenização por danos morais.

Importa esclarecer que a parte demandada informou claramente aos passageiros sobre o cancelamento das passagens, em tempo razoável e com bastante antecedência para que fosse amenizado qualquer transtorno com relação ao cancelamento dos serviços. A propósito:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA - DIREITO DO CONSUMIDOR - COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS - CANCELAMENTO ALEGAÇÃO DE ERRO SISTÊMICO - PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO DE OFERTA - ARTIGO 30 DO CDC - DANOS MORAIS - INOCORRÊNCIA.

- Conforme art. 30 do CDC há vinculação do fornecedor a oferta veiculada quando suficientemente precisa e veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados.

- O fornecedor não pode se escusar da vinculação de oferta com a mera alegação de errosistêmico quando veicula que haverá ofertas nas passagens aéreas por tempo limitado, já que se pressupõe que os preços estariam aquém do habitual.



- **A falha na prestação de serviço, por si só, não acarreta o pagamento de indenização, não ser hipótese de dano moral presumido, dependendo da demonstração efetiva de violação aos direitos de personalidade, que ultrapassem o mero aborrecimento cotidiano. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.114312-8/001, Relator(a): Des.(a) João Rodrigues dos Santos Neto (JD Convocado) , 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 10/08/2021, publicação da súmula em 18/08/2021)**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COMINATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONSUMO. AQUISIÇÃO DE PASSAGEM AÉREA. PREÇO PROMOCIONAL. DIA PROMOCIONAL. "CYBER MONDAY". CANCELAMENTO UNILATERAL, PELA COMPANHIA AÉREA. ALEGAÇÃO DE ERRO DE SISTEMA. IMPOSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO DA OFERTA. PROTEÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR. VÍCIO DE SERVIÇO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO ABORRECIMENTO. APELO PARCIALMENTE PROVIDO.

- Nos termos do princípio da vinculação da oferta, a informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma, obriga o fornecedor e faz parte de futuro contrato (art. 30, CDC).
- A vinculação da oferta dialoga com a principiologia consumerista, notadamente com a boa fé, tendo em vista que o consumidor, diante de informações de preços e condições promocionais, cria a legítima expectativa de que adquirirá produto ou bem em condições mais vantajosas. - Excepcionalmente, o princípio da vinculação da oferta é afastado na hipótese de o equívoco dela constante fazer-se notório, a ponto de ser facilmente aferível pelo consumidor. Em casos tais, a legítima expectativa de que a oferta será cumprida cede lugar à boa-fé, que impõe ao consumidor o dever de notar condições evidentemente teratológicas.
- Tratando-se de passagem aérea - cujo preço é notoriamente volátil - oferecida em diapromocional - "cyber monday", a segunda-feira seguinte à "black friday" -, o dever de apurar equívoco evidente na oferta veiculada é mitigado, em especial se o preço ofertado não é irrisório. Em casos tais, resguarda-se a legítima expectativa do consumidor de que o preço, mesmo abaixo do que hodiernamente se pratica, será honrado, em vista da regra geral da vinculação da oferta (art. 30, CDC).
- **A falha na prestação de serviço, por si só, sem demonstração efetiva de constrangimentos supostamente vivenciado ou de qualquer outra repercussão na esfera extrapatrimonial, configura mera situação desagradável, corriqueira nas relações negociais, estando fora da órbita do dano moral. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.18.041023-5/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/08/2018, publicação da súmula em 23/08/2018)**

Logo, não havendo comprovação do dano moral, improcede tal pretensão.

Ante o exposto, rejeito as preliminares, julgo improcedente a pretensão de indenização por danos morais e procedente o pedido de obrigação de fazer para condenar as rés, solidariamente, a fornecerem serviço equivalente ao contratado, notadamente com a aquisição de passagens aéreas para o mesmo destino anteriormente contratado em data a ser informada previamente pela parte autora, sob pena de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

Resolvo o mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Defiro retificação polo passivo para constar -----De España, Sociedad Anónima Operadora, CNPJ nº 13.115.840/0001-41.

Após o trânsito, ao arquivo com baixa, salvo se requerido o cumprimento de sentença.

Eventual pedido de assistência judiciária gratuita será apreciado pela Turma Recursal, caso haja



interposição do recurso, devendo a parte interessada apresentar com o recurso os comprovantes de sua remuneração (salários, aposentadoria, etc.) e a declaração de imposto de renda do último exercício fiscal.

Sem condenação em custas e honorários, nos termos do *caput* do art. 54 e art. 55, ambos da Lei 9.099/95.

Publique-se. Intimem-se.

Ipatinga, data da assinatura eletrônica.

JOSE CARLOS DE MATOS

Juiz(íza) de Direito

