



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PODER JUDICIÁRIO 3ª Vara  
Cível da Comarca de Lages

Av. Belisário Ramos, 3650 - Bairro: Centro - CEP: 88502-905 - Fone: (49) 3289-3546 - Email: lages.civel3@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 5017181-60.2023.8.24.0039/SC

AUTOR: ----

RÉU: DECOLAR.COM LTDA.

RÉU: TAM LINHAS AEREAS S/A.

SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por ---- em face de TAM LINHAS AEREAS S/A e DECOLAR.COM LTDA., partes devidamente qualificadas nos autos.

Narra a inicial, em síntese, que o autor adquiriu passagens aéreas da ré TAM, por intermédio do sítio eletrônico da ré DECOLAR.COM, para realizar viagem na rota Florianópolis - SC/Manaus - AM. Afirma que padece de moléstias que lhe impossibilitam o deslocamento de forma desacompanhada, e por esta razão, considerando o desconto de passagens aéreas para acompanhantes de pessoas nesta situação, previsto em resolução da ANAC, apresentou todos os documentos requeridos para poder usufruir do beneplácito, tendo a demandada, contudo, negado o seu pedido e imposto o pagamento do valor integral do bilhete de seu acompanhante. Por fim, afirma que entrou em contato por diversas vezes com a companhia ré e com a agência de viagens, porém, não obteve sucesso na via administrativa, postulando, então, pela condenação das rés ao ressarcimento do valor indevidamente pago nas passagens aéreas de seu acompanhante e ao pagamento de indenização por danos morais em razão do sofrimento vivenciado.

Na contestação (ev. 22), a ré TAM alegou que não houve falha na prestação de seu serviço, deduzindo que o autor não observou o lapso temporal previsto na resolução da ANAC para o envio da documentação, motivo que ensejou a negativa do desconto pleiteado. Afirmou também que o autor não comprovou os danos materiais e morais que alega ter suportado, razão pela qual os pedidos formulados na inicial não comportariam acolhimento. Subsidiariamente, requereu que eventual condenação ao pagamento de danos morais seja arbitrada em patamar mínimo e razoável, proporcional à situação evidenciada.

A ré DECOLAR.COM, por sua vez (ev. 23), aventou sua ilegitimidade passiva como questão preliminar. No mérito, aduziu que, muito embora faça parte da cadeia de consumo, não tem responsabilidade pela conduta perpetrada pela corré TAM, pois somente à ela caberia informar e analisar os documentos necessários para a concessão do benefício previsto na resolução administrativa da ANAC. Por estas razões, manifestou-se pela improcedência do pedido inicial. Subsidiariamente, requereu que a condenação por danos morais seja fixada em patamar mínimo, adequado ao caso concreto.

Houve réplica (ev. 30).

Vieram os autos conclusos.

É o relatório.

Decido.

**[i] da ilegitimidade passiva da ré DECOLAR.COM**

Como preliminar, aventou a ré sua ilegitimidade passiva *ad causam*, aduzindo que, muito embora faça parte da cadeia de consumo, não é responsável pelos atos atribuídos exclusivamente a corré TAM, haja vista que análise dos documentos médicos e a autorização do desconto são de responsabilidade da companhia aérea, motivo que ensejaria sua exclusão do feito e a extinção da ação sem a resolução do mérito, com fundamento no art. 485, inciso VI, do CPC/2015.

Contudo, em se tratando da verificação da responsabilidade das fornecedoras de serviço, que compõe idêntica cadeia de consumo, pelos defeitos apresentados e pelos danos suportados pelo consumidor, entendo que a aventada ilegitimidade não comporta análise como preliminar, mas, sim, como verdadeira controvérsia de mérito a ser verificada a tempo e modo.

Ademais, tendo o autor contratado os serviços de transporte da ré TAM por intermédio do sítio eletrônico da corré DECOLAR.COM, realizando os pagamentos dos bilhetes e mantendo comunicação contínua e direta com a acionada que ora pretende ser excluída do feito, é evidente que existe patente interesse de agir do autor e legitimidade *ad causam* da agência de viagens para integrar o polo passivo da lide.

Por estas razões, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva.



**[ii] do julgamento antecipado da lide**

Da análise dos autos, verifico que o processo comporta julgamento imediato, considerando que reputo suficientes para a resolução da controvérsia as provas produzidas pelas partes até o presente momento, haja vista que seria inócua e impertinente a abertura da fase instrutória para a produção de prova técnica ou oral na situação em apreço, mormente quando a questão de fundo corresponde à matéria estritamente de direito e não manifestaram as partes o desejo de produzirem novas provas.

Ademais, saliento que é o próprio juízo o destinatário final da prova, uma vez que vige incólume o sistema do livre convencimento motivado do magistrado (art. 370 e 371 do CPC/2015), motivo suficiente para ensejar o julgamento antecipado da lide, uma vez que a prova testemunhal não teria o condão de se sobrepor a prova documental colacionada pela autora neste processo, e em observância e respeito aos imperativos processuais da primazia da resolução do mérito e da duração razoável do processo, balizadores do exercício da jurisdição estatal (art. 4º do CPC/2015), cabe ao juízo dispensar a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias.

Afinal, *"O julgamento antecipado da lide encontra amparo diante de matéria exclusivamente de direito ou que esteja pronto para julgamento, nos termos do art. 330, inciso I, do CPC/73 (art. 355, I, do NCPC), mostrando-se desnecessária a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias (art. 130 do CPC/73 ou art. 370 do NCPC). [...]"* (TJSC, Apelação n. 0300055- 55.2014.8.24.0061, de São Francisco do Sul, rel. Des. João Batista Góes Ulysséa, j. 07-07-2016).

Por estas razões, passo de imediato à análise do mérito da causa.

**[iii] da aplicação do CDC**

Destaco, de plano, que o caso em apreço deve ser examinado à luz do Código de Defesa do Consumidor, porque as partes se enquadram na definição legal de fornecedor e consumidor, a teor da norma insculpida nos arts. 2º e 3º da Lei n. 8.078/90.

Assim, se tratando de relação de consumo, é de se aplicar o art. 6º, inciso VIII do CDC, que impõe a inversão do ônus da prova, desde que verossímeis as alegações do consumidor/demandante e caracterizada sua hipossuficiência diante da parte contrária, que é o caso.

**[iv] da responsabilidade objetiva das rés**

O autor pretende ser ressarcido dos valores que pagou de forma indevida para a ré TAM, mediante a contratação de passagens aéreas pelo site da ré DECOLAR.COM, aduzindo que o fato de ser portador de moléstias e necessitar de acompanhamento para se deslocar, lhe conferem o direito de viajar acompanhado e de receber desconto na passagem aérea de seu acompanhante, em observância a resolução administrativa sobre o tema.

Da análise da documentação colacionada com a inicial, verifico que o autor bem comprovou a contratação dos serviços da ré TAM, haja vista a extensa troca de e-mails que travou com a companhia aérea, bem como o documento MEDIF (Formulário Médico para Embarque) fornecido pela empresa de transportes e preenchido pelo consumidor para fins de receber atendimento especial e autorização para viajar acompanhado (ev. 1, documentação5 e 6; ev. 12, documentação1).

Com a ré DECOLAR, de idêntica forma, demonstrou o autor que se valeu dos serviços disponibilizados na plataforma eletrônica da agência de viagens para concretizar a aquisição dos bilhetes, uma vez que colacionou aos autos a documentação referente aos atendimentos que recebeu nos canais de comunicação da ré (ev. 12, documentação13), bem como os e-mails que trocou com a agência de viagens durante as tratativas referentes à viagem (ev. 1, documentação4).

Assim sendo, ausente controvérsia sobre a existência da relação de consumo, entendo que o enfoque da análise probatória deve recair sobre eventual defeito do serviço prestado pelas rés, bem como sobre os danos, e suas extensões que, porventura, possam ter advindo do notificado acidente de consumo.

No que se refere à prestação de serviços, o Código Consumerista elencou a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos que causem ao consumidor no exercício defeituoso de sua atividade, bem como pela incompletude ou inadequação das informações sobre a fruição e riscos dos serviços fornecidos, prescrevendo que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"* (art. 14, caput, do CDC).

Adiante, dispõe o que são os serviços considerados defeituosos, aduzindo que *"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que dele razoavelmente se esperam; III – a época em que foi fornecido"* (art. 14, §1º, incisos I, II e III, do CDC).

Desta forma, os defeitos na prestação do serviço, também conhecidos como acidentes de consumo, ensejadores da responsabilização objetiva do fornecedor (excetuada a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais – art. 14, §4º, do CDC), acontecem quando o serviço prestado não fornece a segurança que dele, em normais condições, poderia se esperar, gerando riscos à integridade física, moral ou material do consumidor e, consequentemente, o dever do fornecedor de arcar com os prejuízos suportados pelo destinatário final de seu serviço.

A doutrina ensina que “O conceito de defeito relaciona-se diretamente à ideia de segurança do produto ou do serviço, que se situa como eixo normativo dessa cláusula geral de responsabilidade civil. Como os produtos e serviços devem circular no mercado de consumo sem colocar em risco a integridade física e patrimonial dos consumidores, atribuiu-se aos fornecedores dever geral de segurança em relação aos consumidores, que têm sua matriz no princípio da boa-fé objetiva” (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 116).

Idêntico raciocínio é cabível em relação às empresas prestadoras de serviços de transporte aéreo e às agências de viagens responsáveis pela comercialização dos serviços, como é o caso que se afigura nos autos:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANO MORAL. PACOTE TURÍSTICO CONTRATADO MEDIANTE AGÊNCIA DE VIAGENS. CANCELAMENTO INESPERADO DO VOO DE IDA. VIAGEM INTERROMPIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, CONDENANDO OS RÉUS (CIAS. AÉREAS [2] E AGÊNCIA DE VIAGENS) AO PAGAMENTO DOS DANOS DE ORDEM MATERIAL E MORAL AOS AUTORES. RECURSO DE UMA DAS DEMANDADAS - AGÊNCIA DE VIAGENS. ALEGADA AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR, SOB O FUNDAMENTO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA. NÃO ACOLHIMENTO. AUTORES QUE ADQUIRIRAM PACOTE TURÍSTICO COM A AGÊNCIA DE VIAGENS RÉ, SENDO INCLUÍDAS AS PASSAGENS AÉREAS. CANCELAMENTO DOS VOOS SEM INFORMAÇÃO PRÉVIA OU ASSISTÊNCIA DOS RÉUS. VIAGEM ANTERIORMENTE PROGRAMADA QUE RESTOU INVIABILIZADA. AGÊNCIA DE VIAGENS QUE É PERTENCENTE À CADEIA DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, NOS TERMOS DO ARTS. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, 14 E 25, § 1º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. [...] (TJSC, Apelação Cível n. 0313909-22.2016.8.24.0005, de Balneário Camboriú, rel. Des. Rubens Schulz, Segunda Câmara de Direito Civil, j. 10-09-2020).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FALHA NO SERVIÇO DE COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS. DEMANDA MOVIDA EM DESFAVOR DA AGÊNCIA DE VIAGENS E DA COMPANHIA AÉREA. [...] AVENTADA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELO OCORRIDO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SOLIDARIEDADE DA CADEIA DE FORNECEDORES. EXEGESE DOS ARTIGOS 14, § 3º, 25, § 1º, E 34 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ATO ILÍCITO CARACTERIZADO. [...] (TJSC, Apelação Cível n. 0303957-95.2017.8.24.0033, de Itajaí, rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 27-08-2019).*

*Apelação cível. Indenização material de valor de passagem com embarque recusado por excesso de bagagem em trecho doméstico de voo internacional, causando graves transtornos às autoras. Responsabilidade objetiva da companhia aérea e solidariamente das agências de turismo. Inexistência de excludente de causalidade. Recurso desprovido. É solidária a responsabilidade civil da operadora de turismo e da agência de viagens por eventuais defeitos na prestação de seus serviços, diante do disposto no art. 14 do Código Consumerista. (TJSC, Apelação Cível n. 2014.086818-2, de Criciúma, rel. Des. Pedro Manoel Abreu, Terceira Câmara de Direito Público, j. 16-06-2015).*

Por estas razões, e diante do cenário exposto nos autos, entendo estar bem delimitada a responsabilidade solidária das rés pelo não fornecimento de desconto ao autor no momento da compra da passagem aérea de seu acompanhante, violando patentemente a disposição contida na Resolução n. 280/2013 da Agência Nacional de Aviação (ANAC).

A normativa administrativa em questão prescreve que “O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que: [...] III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência. § 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE [...]” (art. 27, inciso III e §1º, da Resolução n. 280/2013 da ANAC).

De acordo com a supracitada resolução, é direito assegurado ao PNAE (Passageiro com Necessidade de Assistência Especial) e dever imposto às companhias aéreas, a reserva de vaga/assento para acompanhante que lhe preste assistência durante o voo, sendo-lhe concedido, ainda, desconto mínimo de 80% (oitenta por cento) do valor integral da passagem paga pelo PNAE no momento de sua aquisição.

Na situação em apreço, é evidente e incontestado que o autor possui moléstia que lhe reduz a capacidade de viajar sem a assistência de acompanhante (ev. 1, documentação5 e atestado médico6), e, de igual forma, demonstrou o demandante que é incontroversa a aquisição de passagens aéreas para seu acompanhante sem a concessão do desconto pela companhia aérea (ev. 12, petição2).

Outrossim, comprovou o envio da documentação médica (MEDIF) requisitada pela companhia aérea e realizou todas as tratativas visando a concessão do benefício previsto na regulamentação administrativa (ev. 1, documentação4 e documentação5).

Desta feita, não restam dúvidas sobre a falha do serviço perpetrada pela ré TAM, pois, ainda que possuísse ciência sobre o estado de saúde do autor, estivesse de posse dos documentos regulamentares necessários e conhecesse o seu dever imposto pela Resolução n. 280/2013 da ANAC, não concedeu o benefício ao autor sob a

alegação de que o envio dos documentos se deu de forma extemporânea e que a companhia aérea não realiza o reembolso dos valores pagos na emissão dos bilhetes.

De fato, a regulamentação da ANAC impõe que o passageiro faça comunicação prévia a fim de que lhe seja concedido o desconto legal ou então lhe seja provido atendimento especial, contudo, **não existem especificações sobre limitações temporais que devem ser observadas ou eventuais vedações ao direito de reembolso em casos de não concessão do benefício** - como pretendeu fazer crer a ré em sua contestação.

Ora, a política da empresa não pode violar comando normativo embasado em primordiais direitos do consumidor e das pessoas com deficiência, com força total no primado da dignidade da pessoa humana e na defesa do consumidor em quaisquer das esferas de litígio (art. 1º, inciso III, c/c art. 170, inciso V, da CRFB). Ainda, se neste sentido fosse o raciocínio, não demonstrou a ré que o consumidor resultou bem informado sobre seus direitos e sobre eventuais restrições ao lapso temporal de apresentação dos documentos e ao reembolso dos valores após aquisição dos bilhetes de viagem.

Em verdade, a ré TAM não conseguiu se desvencilhar do ônus probatório que lhe incumbia (art. 6º, inciso VIII, do CDC), haja vista que não demonstrou culpa exclusiva do autor ou então a intervenção de terceiros que pudesse ter ocasionado o verificado acidente de consumo na questão em apreço (art. 14, §3º, incisos I e II, do CDC).

No que atine a ré DECOLAR.COM, verifico que sua culpa resta igualmente delimitada no cenário configurado nos autos, pois, como fornecedora integrante da cadeia de consumo, responsável pela venda das passagens aéreas para o réu, exercendo verdadeira função de intermediadora e recebendo notáveis taxas para realizar suas tarefas, deveria ter proporcionado ao consumidor todas as informações necessárias no momento da aquisição dos serviços, haja vista que é seu dever conhecer os serviços que comercializa e informar aos seus clientes sobre quaisquer direitos, desdobramentos, especificidades e procedimentos que devem adotar no momento da aquisição dos produtos/serviços.

Nesta seara, revela-se evidente que a ré não informou ao autor sobre os procedimentos que deveria adotar e, de idêntica forma, não comprovou nenhuma ação no intuito de elidir a cobrança indevida efetivada por sua plataforma eletrônica ou pela companhia aérea, quedando-se inerte e recebendo sua comissão sobre os valores indevidos que foram cobrados do consumidor (art. 14, §3º, incisos I e II, do CDC) - tornando-a responsável pelos prejuízos suportados pelo autor.

Colhe-se, neste sentido, da jurisprudência:

*[...] AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – art. 27, II da Resolução ANAC nº 280/2013 que garante a acompanhantes de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) desconto de, no mínimo, 80% do valor do bilhete aéreo – apelada com filho de 5 anos de idade portador de Síndrome de Down que, incontestavelmente, enquadra-se nos requisitos para a concessão do benefício – solicitação feita mais de dez dias antes do embarque – apelada que preencheu formulário exigido pela companhia aérea apelante e apresentou laudos médicos a respeito da condição do filho – exigências adicionais feitas pela apelante que, apesar de não estarem previstas na norma, foram atendidas pela apelada – desconto que, ainda assim, não foi concedido – falha na prestação do serviço – danos material e moral que se patentearam – sentença mantida no ponto. [...] (TJSP, Apelação Cível n. 1010632-30.2020.8.26.0564; rel. Des. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 11-08-2021).*

*Apelação - Ação de indenização por danos materiais - Procedência – Desconto de acompanhante negado pela Companhia Aérea – Descabimento - Alegação de que o passageiro precisaria ser maior de 18 anos para que o acompanhante tivesse direito ao desconto - Exigência não contida na norma infralegal que disciplina a matéria - Art. 27, II da Resolução ANAC nº 280/2013 que garante a acompanhantes de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) desconto de, no mínimo, 80% do valor do bilhete aéreo - Apelado com filho de 7 anos de idade portador de Transtorno de Espectro Autista que, incontestavelmente, enquadra-se nos requisitos para a concessão do benefício – Danos materiais evidenciados – Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível n. 1055743-37.2021.8.26.0100; rel. Des. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 13-01-2023).*

Por estas razões, bem delimitada a responsabilidade das rés, passo a análise da existência dos danos e de sua extensão.

#### **[v] dos danos materiais**

O autor pretende ser ressarcido em 80% do valor da passagem aérea adquirida para o acompanhante, a qual foi comercializada pelo valor de R\$ 872,01 (oitocentos e setenta e dois reais e um centavo) por adulto (ev. 12, documentação3, fl. 6), perfazendo um montante total de R\$ 1.744,02 (mil, setecentos e quarenta e quatro reais e dois centavos).

Conforme fundamentação encimada, inconteste é o dever das rés de arcarem com os valores que foram indevidamente cobrados do autor, pois deveria o demandante ter recebido o desconto mínimo de 80% (oitenta por cento), em respeito ao art. 27, §1º, da Resolução n. 280/2013 da ANAC.

Desta forma, considerando que foram adquiridas 2 (duas) passagens de avião para o acompanhante (compreendendo ida e volta), devem as rés ressarcirem o autor no importe total de R\$ 1.395,21 (mil trezentos e noventa e cinco reais e vinte e um centavos), referentes ao desconto unitário de 80% que deveria ter sido observado,

verba que deverá ser corrigida desde o efetivo desembolso e acrescida de juros de mora desde a citação (art. 397, parágrafo único, do CC/2002).

#### [vi] do dano moral

Por fim, pretende o autor que os réus sejam condenados ao pagamento de danos morais em razão do sofrimento e perda de tempo que suportou com as reiteradas negativas externadas pela companhia aérea em conceder o desconto previsto na resolução administrativa, causando frustrações, perda de tempo útil e abalo anímico em razão da incerteza de ser ressarcido.

A legislação consumerista dispõe ser de responsabilidade do fornecedor a reparação dos danos suportados pelo consumidor em virtude de defeito na prestação de serviço, bem como pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição ou riscos (art. 14, caput, do CDC).

Necessário observar, ainda, em respeito à teoria do diálogo das fontes, que o Código Civil dispõe que “*todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência causa dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*” (art. 186 do CC/2002), ficando obrigado a repará-lo, nos termos do art. 927 do mesmo diploma legal.

Na situação em apreço, é evidente o abalo moral suportado pelo autor, pois, sendo pessoa idosa e acometida por moléstias que impedem o exercício de sua vida autonômica, teve violados seus basilares direitos à informação e atendimento especial e diferenciado previsto no Código de Defesa do Consumidor e noutras normativas pertinentes, sendo necessária uma intensa comunicação com as rés para, ao final, ter seu benefício legal negado e ser cientificado de que não seria sequer ressarcido.

Com efeito, trata-se de situação delicada que ultrapassa o mero dissabor da vida moderna, pois não se cuida de simples descumprimento contratual, mas sim de violação à própria dignidade da pessoa com deficiência, a revelar o desrespeito e o descaso com que o autor foi tratado pelas demandadas, o que obviamente atingiu direitos da sua personalidade ao causar-lhe frustração, humilhação e sensação de impotência diante da desorganização e da insensibilidade dos operadores supostamente treinados para solucionar o impasse.

Assim sendo, resta demonstrado fato extraordinário que justifica o arbitramento de indenização por dano moral nas circunstâncias desse caso concreto, porquanto ainda que o abalo anímico não seja presumido na hipótese, os contornos do episódio bem revelam a ofensa a direitos fundamentais do lesado.

A propósito:

*CONTRATO – Transporte aéreo nacional de pessoas – Embarque de menor portador de autismo – Direito a desconto na passagem da acompanhante previsto em normas da ANAC – Sucessivas recusas na aceitação do formulário médico necessário – Última resposta dada somente no dia posterior à data prevista para o embarque – Genitora acompanhante obrigada a adquirir bilhete a preço normal, com acréscimo das despesas da agência de viagens – Direito ao reembolso, correspondente ao benefício perdido – Sentença presumivelmente equivocada na concessão dessa indenização – Parte reformada. DANO MORAL – Configuração - Obrigação de indenizar, em se tratando de evento que passa ao largo da qualificação de simples aborrecimento – Arbitramento em sete mil reais para mãe e filho – Suficiência – Alteração ou diminuição incabíveis, dadas as peculiaridades do caso – Apelação dos autores parcialmente provida, improvida a da ré. (TJSP, Apelação Cível n. 101320263.2022.8.26.0161, rel. Des. José Tarciso Beraldo, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 20-07-2023).*

Desta forma, incontestemente a obrigação das demandadas em indenizá-lo pelos prejuízos que suportou.

No que se refere ao *quantum* devido, pontuo que uma série de fatores devem ser levados em consideração na valoração do dano moral, pois, é consabido que a condenação por danos dessa ordem possui não só uma finalidade compensatória a vítima, mas também pedagógica, a fim de desencorajar que atos dessa natureza sejam repetidos pelo violador da norma.

De acordo com a doutrina de Carlos Alberto Bittar, “*a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser a quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante*”. (Reparação civil por danos morais. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, p. 233).

Afinal “[...] Relativamente ao valor dos danos morais, sabe-se que, diante da ausência de parâmetros objetivos para fixação do dano moral, deve o magistrado estabelecê-lo sempre levando em consideração as peculiaridades do caso concreto. Para tanto, é necessária ponderação da proporcionalidade do ato ilícito praticado, qual seja, o tratamento inadequado e o abalo anímico suportado pela recorrida, de modo a compensá-la razoavelmente, sem, contudo, proporcionar-lhe enriquecimento sem causa, mas conferindo o necessário caráter inibitório e pedagógico a fim de evitar novas condutas desta natureza por parte da requerida [...]” (TJSC, Apelação n. 0300149-35.2018.8.24.0005, rel. Desª. Cláudia Lambert de Faria, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 07-06-2022).

Ante o exposto, considerando a função pedagógica da reparação (a fim de conscientizar os prepostos

das rés a agirem com respeito à dignidade dos seus clientes e evitar que outros passageiros sejam tratados como o autot foi), entendo como prudente a fixação do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil) reais, acrescidos de juros de mora desde a citação (art. 397, parágrafo único, do CC/2002) e corrigido pelo índice INPC desde o arbitramento (Súmula n. 362 do STJ), considerando as inúmeras (e frustradas) tentativas perpetradas pelo autor de solucionar a controvérsia na seara extrajudicial, sua condição de pessoa com deficiência, idosa, e a facilidade com que a companhia aérea e a agência de viagens poderiam resolver o conflito rapidamente sem necessidade do ajuizamento de demanda judicial.

Ante o exposto, **julgo procedentes em parte os pedidos** formulados pelo autor na inicial e, em consequência:

[i] condeno solidariamente as rés TAM LINHAS AÉREAS e DECOLAR.COM a pagarem ao autor, a título de indenização por danos materiais, o valor de R\$ 1.395,21 (mil trezentos e noventa e cinco reais e vinte e um centavos), verba que deverá ser corrigida pelo índice INPC desde o prejuízo/pagamento indevido e acrescido de juros de mora desde a citação (art. 397, parágrafo único, do CC/2002);

[ii] condeno solidariamente as rés TAM LINHAS AÉREAS e DECOLAR.COM, a pagarem ao autor, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), verba que deverá ser corrigida pelo índice INPC desde o arbitramento (Súmula n. 362 do STJ) e acrescida de juros de mora desde a citação (art. 397, parágrafo único, do CC/2002);

[iii] em razão da sucumbência mínima do autor, condeno as rés, solidariamente, ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao procurador do demandante, verba que fixo no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, considerando a complexidade da demanda, o julgamento antecipado, o número de atos processuais praticados e o grau de zelo do profissional;

[v] declaro a resolução do mérito da causa, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC/2015.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Após, arquivem-se, com as baixas de estilo.

---

Documento eletrônico assinado por FRANCISCO CARLOS MAMBRINI, Juiz de Direito, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico [https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo\\_controlador.php?acao=consulta\\_autenticidade\\_documentos](https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos), mediante o preenchimento do código verificador **310053700664v17** e do código CRC **d6d473c6**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): FRANCISCO CARLOS MAMBRINI

Data e Hora: 18/1/2024, às 17:47:15

---

5017181-60.2023.8.24.0039

310053700664.V17