



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045251-58.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JÚLIO ZANARDI NETO, são apelados LIVELO S/A e CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1045251-58.2023.8.26.0506

Apelante: Júlio Zanardi Neto

Apelados: Livelos S/A e Cvc Brasil Operadora e Agência de Viagens S.a.

Comarca: Ribeirão Preto

Juíza: Isabela de Souza Nunes Fiel

Voto nº 21102

Apelação. Cancelamento de passagem por falha sistêmica. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora.

1. Legitimidade passiva. As corréis 'Livelos' e 'CVC Agência de Viagens', empresas coligadas para a comercialização de passagens aéreas respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, § 1º ambos do CDC.

2. Cancelamento de passagem aérea, decorrente de falha sistêmica entre a operadora de milhagens Livelos e a agência de turismo CVC, sendo irrelevante de qual empresa teria partido o erro. Autor viu-se obrigado a adquirir nova passagem por valor superior, correspondendo, o pagamento, a uma parcela em pontos de milhagens e outra em dinheiro. Valor da indenização por dano material, o qual deve corresponder à exata diferença paga a maior. Comprovação de dispêndio de 1.190 pontos Livelos de diferença, além do pagamento em dinheiro de R\$ 569,36, sendo esta portanto, a indenização por dano material a ser arbitrada ao autor, a qual, ademais, não restou especificamente impugnada nas razões recursais.

3. Dano moral não demonstrado. Inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais. Inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor, tendo em vista a ausência ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Trata-se de apelações contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação “*para condenar os requeridos, solidariamente, a restituir ao autor a quantidade de 1.190 pontos e o valor de R\$ 568,36. A reparação pelos danos materiais terá o valor total corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde os desembolsos e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar do desembolso até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a partir de quando o débito deverá ser atualizado pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, e acrescido dos juros de mora pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), com dedução do índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais. Os requeridos pagarão ao patrono da requerente, solidariamente, honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, CPC, e o requerente pagará aos patronos dos requeridos honorários sucumbenciais de 10% do pedido não acolhido (50% para cada).*” (fls. 185/188).

A parte autora apela, sustentando que: **a)** “*na aquisição da nova passagem, o recorrente gastou 76.300 (setenta e seis mil e trezentos pontos), ou seja, a diferença paga a mais pelo recorrente foi de 23.600 (vinte e três mil e seiscentos pontos), que devem ser ressarcidos*” em dinheiro (R\$ 1.652,00), ponderando não ter “*interesse em utilizar pontos no momento, além de ter precisado desembolsar valores para a compra*”; e **b)** por outra requer o arbitramento de indenização por dano moral, invocando a aplicação da teoria do desvio produtivo de suas funções (fls. 191/201).

Contrarrazões a fls. 224/231 e 232/238.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com preparo

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por “Júlio Zanardi Neto” contra “Livelo S/A.” e “CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A.”.

A parte autora adquiriu passagem aérea de voo operado pela companhia aérea terceira, Latam, por meio da plataforma da corré 'Livelo', sendo a responsável pela reserva e emissão do bilhete, a agência de viagens corré “CVC”.

Ocorre que, por uma falha sistêmica não esclarecida pelas rés, tal reserva não chegou a ser efetivada, restando cancelado o pedido de emissão da passagem no dia seguinte à aquisição.

Em virtude de tal cancelamento, alegou o autor ter sido obrigado a adquirir nova passagem, porém, tendo pago a diferença, a maior, equivalente a 23.600 pontos Livelo, em comparação ao valor da passagem no dia anterior, restando inexitosas as tentativas de resolução do impasse administrativamente, a fim de que lhe fosse reembolsada tal diferença.

Insta consignar que o autor adquiriu o bilhete de passagem aéreas e efetuou o pagamento através da plataforma digital da corré “Livelo” (fls. 31). Nesse contexto, ao oferecer produtos ao mercado de consumo, esta transmite ideia de segurança, de organização e de confiança, por intermédio de esforços conjugados de outros fornecedores de serviços.

Afinal, a “Livelo” atua em parceria comercial com a agência de turismo “CVC” na venda de passagens, facilitando a projeção do produto no mercado, de modo a atrair o consumidor e aumentar, consequentemente, os lucros de ambas as empresas.

Os artigos 7º, parágrafo único e 25, § 1º, ambos do CDC, estabelecem que todos os integrantes da cadeia de consumo são responsáveis solidários pelos danos causados ao consumidor, no desempenho de suas funções.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por conseguinte, ambas as corré respondem solidariamente pelos danos advindos ao autor, decorrente da contratação de tal passagem aérea, diante da parceria comercial existente entre ambas.

2. Restou incontroverso que, embora o autor tenha efetuado a aquisição da passagem aérea perante a corré Livelu, tendo realizado o pagamento através de programa de milhagem, em decorrência de falha sistêmica não especificada, ocorrida entre tal corré e a agência de turismo, não foi possível a finalização da operação de reserva do bilhete, culminando no cancelamento de tal pedido (fls. 47), devendo ambas as corré responderem pela diferença de valor suportada pelo autor na aquisição de nova passagem.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor tem direito à reparação por perdas e danos, a fim de facilitar a defesa de seus direitos (art. 6º, itens VI), e, principalmente, que a responsabilidade pelos vícios de qualidade dos serviços é objetiva.

O autor argumentou ter efetuado, originalmente, o pagamento de 52.700 pontos pela passagem e, posteriormente, precisou “desembolsar” 76.300 pontos, o que consiste numa diferença de 23.600 pontos a maior, a qual requereu fosse indenizada em dinheiro, o que equivale à quantia de R\$ 1.652,00 (cf. tabela de conversão de milhagens -- fls. 49 --, na qual se denota que 1000 milhas correspondem a R\$ 70,00).

Ocorre que ele não comprovou ter desembolsado 76.300 pontos Livelu na compra da nova passagem aérea. Depreende-se pelas conversas mantidas entre o autor e um preposto da Livelu, que aquele confessou que sequer possuía a pontuação suficiente para adquirir o novo itinerário (fls. 39), e por isso, precisou desembolsar o restante em dinheiro (fls. 32).

Embora o autor faça jus ao ressarcimento, tal reembolso deve ser realizado da mesma forma e quantia que fora realizado o pagamento, como se infere pelo comprovante de fls. 32; ou seja, o autor realizou a compra mediante 53.890 pontos, além de R\$ 568,36, valor este que fora parcelado em 04 prestações de R\$ 142,09, no cartão de crédito.

Por conseguinte, andou bem o juízo “a quo” ao arbitrar o valor da indenização por danos materiais, em 1.190 pontos Livelo, a serem creditados perante sua conta, além de R\$ 568,36, de modo que a formulação de pedido de indenização por dano material, em valor superior ao da diferença desembolsada à aquisição da nova passagem tangencia a má-fé processual.

3. No mais, a intercorrência vivida pela parte autora foi de fato desagradável, contudo, não ostenta contornos de dano moral, mas sim de dissabor condizente com a vida contemporânea.

É pacífico na jurisprudência o entendimento de que o inadimplemento do contrato, por si só, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade, salvo a existência de circunstâncias particulares que o configurem.

É indevida a aplicação ao caso da teoria do desvio produtivo do consumidor, visto que, não demonstrada perda de tempo útil considerável para resolução do problema, nem efetivo abalo moral sofrido pela falha na prestação do serviço, o que não se presume pela necessidade de ajuizamento da presente demanda.

Note-se que o autor é advogado militante (titular do escritório de advocacia que patrocina a demanda), tendo comprovado a realização de duas reclamações perante 'sites' de defesa do consumidor (fls. 33/42), situação rotineira dentro do seu contexto de trabalho, incapaz de lhe perturbar o sossego, não se denotando a ocorrência de perda anormal de tempo e desvio de suas funções.

Em suma, a parte autora não demonstrou o efetivo abalo moral sofrido pela falha na prestação do serviço e os desgastes narrados na inicial para a solução do problema, não havendo presunção de ofensa à honra objetiva.

4. Portanto, mantém-se a sentença, também pelos seus fundamentos.

Nesta fase recursal, impõe-se a majoração dos honorários dos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advogados das rés para “15% (quinze por cento) do pedido não acolhido”, respeitada a distribuição disposta em 50%, para os patronos de cada corrê, nos termos da sentença.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: “*A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração*” (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator