



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 46114

Registro: 2025.0000345809

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010253-15.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. e TOO SEGUROS S/A, são apelados CAIO DE LEON COSTA VIEIRA e IGOR JESSE COSTA VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Recurso da corré 123 Viagens e Turismo Ltda não conhecido. Recurso da corré Too Seguros S/A improvido. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto 46114

APELANTES: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA e TOO SEGUROS S/A (corrés)

APELADOS: CAIO DE LEON COSTA VIEIRA e IGOR JESSE COSTA VIEIRA (autores)

INTERESSADA: TAM LINHAS AÉREAS S.A. (corré)

COMARCA: CAPITAL (4ª VARA CÍVEL – FORO REGIONAL DE SÃO MIGUEL PAULISTA)

MAGISTRADA: ADRIANA BERTIER BENEDITO

APELAÇÕES – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – NEGATIVA INDEVIDA DE EMBARQUE EM VOO – PRETENSÕES AUTORAIS ACOLHIDAS – RECURSO DA CORRÉ 123 VIAGENS – INADMISSIBILIDADE – GRATUIDADE RECURSAL INDEFERIDA E PREPARO NÃO RECOLHIDO – ARTS 99, §7º, E 1.007, DO CPC – RECURSO DA CORRÉ TOO SEGUROS – DIREITO DO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CADEIA DE FORNECEDORES – RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA - AUSÊNCIA DE CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA – CULPA DE UMA DAS FORNECEDORAS – NÃO Oponibilidade AO CONSUMIDOR – CONTROVÉRSIA QUE DEVE SER RESOLVIDA ENTRE AS FORNECEDORAS – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E ARBITRADOS EM VALOR RAZOÁVEL – R. SENTENÇA MANTIDA.
RECURSO DA CORRÉ 123 VIAGENS NÃO CONHECIDO.
RECURSO DA CORRÉ TOO SEGUROS IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas corrés 123 VIAGENS E TURISMO LTDA e TOO SEGUROS S/A contra a r. sentença de fls. 529/534, cujo relatório se adota, que, em ação

Voto 46114

indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de negativa indevida de embarque em voo, condenou as requeridas, de forma solidária, a indenizar os autores pelos prejuízos materiais suportados (coautor CAIO: R\$13.250,10; coautor IGOR: R\$ 14.250,48) e pelos danos morais sofridos (R\$5.000,00 em favor de cada autor).

Irresignadas, as corrés 123 VIAGENS e TOO SEGUROS interpuseram recursos de apelação.

A corré 123 VIAGENS pleiteou, em seu apelo, a concessão da gratuidade recursal. Após análise da documentação colacionada, restou indeferido o benefício legal pleiteado. Regularmente intimada para promover o recolhimento do preparo recursal, a corré se quedou inerte.

A corré TOO SEGUROS, por sua vez, sustenta em seu recurso que: i) não deve ser responsabilizada pelos prejuízos materiais sofridos pelos autores, uma vez que estes não buscaram solução extrajudicial perante si antes do ajuizamento da ação; ii) culpa exclusiva da companhia aérea corré (TAM); iii) ausência de danos morais indenizáveis.

Regularmente intimados, os autores apresentaram contrarrazões.

É a síntese do necessário.

1. Recurso da corré 123 VIAGENS E TURISMO

Voto 46114

LTDA.

Indeferido o pedido de concessão da gratuidade recursal, a **corrê apelante 123 VIAGENS** foi regularmente intimada para promover o recolhimento do preparo de seu apelo em 5 dias, sob pena de não conhecimento de seu recurso (r. despacho de fls. 716/719).

A recorrente, contudo, ficou-se inerte (certidão de fl. 721), de forma a impossibilitar o conhecimento de seu apelo, nos termos dos arts. 99, §7º, e 1.007, do CPC.

2. Recurso da corrê TOO SEGUROS S/A.

Os coautores contrataram as três requeridas (TAM, 123 VIAGENS E TURISMO LTDA e TOO SEGUROS S/A) para viajar à Nova Zelândia. O coautor CAIO embarcaria em 14/04/2023. Já o coautor IGOR embarcaria em 11/04/2023, com escala no Chile.

Ambos, contudo, tiveram seus embarques negados pela **corrê TAM**, por suposta não apresentação da “Autorização Eletrônica de Viagem para a Nova Zelândia” (“NZeTA”). Assim, CAIO ficou no aeroporto de Guarulhos/SP, enquanto IGOR ficou no aeroporto do Chile.

Durante o trâmite processual, constatou-se que a negativa de embarque se deu de forma indevida, uma vez que os dois autores possuíam o “NZeTA”, estando vigentes as autorizações nas datas de suas viagens.

Voto 46114

Assim, as requeridas foram condenadas, de forma solidária, a ressarcir aos autores os prejuízos materiais suportados e os danos morais sofridos.

A corré TOO SEGUROS sustenta que: i) não deve ser responsabilizada pelos prejuízos materiais sofridos pelos autores, uma vez que estes não buscaram solução extrajudicial perante si antes do ajuizamento da ação; ii) culpa exclusiva da companhia aérea corré (TAM); iii) ausência de danos morais indenizáveis.

Pois bem.

Inicialmente, cabe pontuar que a relação estabelecida entre os autores é as rés é de consumo, uma vez que as partes se enquadram, respectivamente, nas figuras jurídicas de consumidores e de fornecedoras de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC.

Tratando-se de relação de consumo em que há mais de um fornecedor do serviço prestado ao consumidor, deve-se ressaltar que, conforme preveem os artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, não se deve individualizar, em prejuízo do consumidor, a conduta que cada fornecedor desempenha na cadeia de fornecimento dos serviços.

Dessa forma, se ao requerente não foi prestado o serviço na forma ou no prazo adequado, cabe a todos os integrantes da cadeia de fornecimento do serviço a responsabilização pelos danos sofridos pelo consumidor, salvo se comprovada uma das causas excludentes da

Voto 46114

responsabilidade dos fornecedores previstas no artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso em tela.

De suma importância ressaltar que a responsabilidade dos fornecedores, tratando-se de relação de consumo, é objetiva (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), de forma que, comprovado o dano e seu nexos causal com as condutas (ativas ou omissivas) das fornecedoras, exsurge a responsabilidade civil.

Tendo em vista que restou incontroversa a falha nos serviços prestados aos requerentes, de rigor a condenação das requeridas, integrantes da cadeia de fornecedores dos serviços prestados aos autores, a reparar os danos sofridos por estes.

Necessário pontuar que não se está a afirmar que o elemento “**culpa**” é de todo desimportante. O que se aponta aqui é que a discussão atinente à responsabilidade subjetiva das partes não pode ser oposta **em desfavor do consumidor**. Dessa forma, fica ressaltado à requerida, caso entenda cabível, reivindicar contra outra fornecedora, em ação própria, prejuízos que entenda ter sofrido indevidamente em razão de conduta atribuível exclusivamente a esta.

Acerca da temática dos danos extrapatrimoniais, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia à dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se

Voto 46114

de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”. Prevaleceu, portanto, a correta orientação

Voto 46114

de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as

Voto 46114

peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO

2009/0006470-8

Ministro RAUL ARAÚJO (1143)

T4 - QUARTA TURMA

DJe 24/02/2011

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00 (SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente.

2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação

Voto 46114

moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos.
3. Agravo regimental a que se nega provimento.

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pelo autor.

E, no caso, entendo adequado o importe fixado na r. sentença recorrida (R\$5.000,00 em favor de cada autor).

Destarte, **NÃO SE CONHECE do apelo da corrê 123 VIAGENS E TURISMO LTDA e NEGA-SE PROVIMENTO ao apelo da corrê TOO SEGUROS S/A.**

Com fundamento no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários recursais devidos pelas apelantes aos patronos do autor para 15% sobre os valores atualizados das condenações.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 46114

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

RELATORA