Registro: 2024.0000036576

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso Inominado Cível nº 1011385-35.2022.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são DENÍLSON PEREIRA VIEGAS e MARIA SHISLEY DE ASSIS VIEGAS, são recorridos DECOLAR.COM LTDA e AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 2ª Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão:Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Juizes MÔNICA RODRIGUES DIAS DE CARVALHO - COLÉGIO RECURSAL (Presidente) E LÉA MARIA BARREIROS DUARTE.

São Paulo, 18 de março de 2024

Beatriz de Souza Cabezas
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº0476

Recurso Inominado n°: 1011385-35.2022.8.26.0008

Recorrente: Denílson Pereira Viegas e Maria Shirley de Assis Viegas

Recorrido: Aerovias Del Continente Americano S/A - "AVIANCA" e Decolar.Com Ltda

Comarca: São Paulo – Vara do Juizado Especial Cível do Foro Regional VIII - Tatuapé

Juiz(a) de Direito: Pedro Paulo Maillet Preuss

RECURSO INOMINADO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS.
1. Autores que adquiriram passagens aéreas da empresa Avianca, por meio da agência DECOLAR, cujos voos vieram a ser cancelados em decorrência da Pandemia, todavia, após diversas remarcações proteladas, optaram por adquirir novas passagens, requerendo o reembolso, bem como o pagamento de indenização pelos danos morais.
2. Defesa da Cia Aérea sustentando ilegitimidade passiva e que o cancelamento ocorreu por força maior, promovendo toda informação e formas de continuidade do voo. Defesa da Decolar que alega vencimento do bilhete, razão pela qual a remarcação não foi realizada.
3. Agência de turismo e companhia aérea atuam conjuntamente e respondem solidariamente ao consumidor pela falha no atendimento, de acordo com os arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º, do CDC e com a jurisprudência. Portanto, ambas as requeridas devem ser condenadas solidariamente a reembolsar ao autor o valor das novas passagens adquiridas e despesas decorrentes da falha na prestação de serviços.
4. Falha na prestação de serviço. Aquisição do voucher na

pandemia (abril de 2020), sujeito a cancelamentos futuros em decorrência desta, que deve ser levado em conta. Além disso, ausência de informações seguras ao cliente sobre as remarcações solicitadas, demora nas respostas e no processamento dos pedidos, que levaram a expiração do prazo.
4. Dano material consubstanciado na aquisição de novas passagens e estadia em hotel, por mudança de itinerário, necessário para aproveitar reserva de hotel feita anteriormente. Ressarcimento que deve ser feito.
5. Dano moral configurado diante dos inúmeros protocolos de atendimento junto ao sistema da ré, visando a remarcação dos voos, sem solução. Transtornos, expectativa frustrada e desvio produtivo comprovado nos autos.
6. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se a presente de ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, na qual os autores afirmaram que, em abril de 2020, adquiriram passagens aéreas da companhia Requerida, por meio da agência DECOLAR, para os trechos internacionais entre o SP x BOG x PUJ, com partida prevista para 18/04/2020, todavia, em virtude do COVID-19, o voo foi cancelado. Sustentaram que, após diversas remarcações proteladas, optaram por adquirir novas passagens, requerendo o reembolso, bem como o pagamento de indenização pelos danos morais.

Em sede de defesa, a requerida Avianca sustentou que o cancelamento do voo ocorreu por força maior, promovendo a empresa toda a assistência necessária ao cliente, oferecendo formas para a continuidade do voo programado e informações necessárias, insurgindo-se, no mais, contra o pleito de indenização.

A ré Decolar sustentou, em suma, a culpa de terceiros e ausência de responsabilidade pelo evento.

A r. sentença julgou IMPROCEDENTE o pedido, por entender que os autores só

poderiam requerer a restituição do valor do voucher, mas não o valor das novas passagens adquiridas. Além disso, entendeu que não havia configuração de dano moral.

Recorrem os autores, alegando nexo causal entre a conduta das recorridas e os danos suportados pelos recorrentes, já tiveram que adquirir novas passagens aéreas, na medida em que as recorridas levaram mais de 01 ano para a remarcação de seu voo, o qual não coincidiria com as reservas do hotel no destino. Insistem ainda na presença do dano moral.

Contrarrazões da Aerovias Del Continente Americano S/A - Avianca as fls. 331/337.

Contrarrazões da Decolar.com Ltda as fls. 338/346.

É o relatório.

VOTO.

No tocante à alegação de ilegitimidade passiva, fica afastada em razão da previsão contida no art. 7º, p. único, do CDC, que prevê a responsabilidade solidárias de todos os fornecedores da cadeia de consumo.

Com efeito, tanto a intermediadora quanto a companhia aérea se beneficiaram financeiramente do negócio, de modo que respondem de forma solidária pelos danos causados ao consumidor, na forma da lei.

Nesse sentido:

"Prestação de serviços. Contratação de passeio turístico temático na cidade de Londres por intermédio da plataforma digital Decolar. Cancelamento do passeio para o qual não concorreram os autores. Legitimidade solidária da empresa fornecedora do passeio e da operadora de turismo. Ré que integra a cadeia de fornecedores. Indenização material e moral. Ofensa a direito de personalidade, no caso, in re ipsa, sendo patente a sensação de frustração e impotência. Majoração. Descabimento. Montante estabelecido que se afigura suficiente para assegurar aos lesados uma justa reparação, sem incorrer,

contudo, em enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recursos improvidos" (TJSP Apelação nº 1048181-37.2018.8.26.0114, j. em 02/03/2021).

"Cancelamento de viagem. Legitimidade Passiva da empresa de vendas de passagem. Dano Moral configurado. Peculiaridades do caso concreto. Afastamento do artigo 5º da MP 948/2020. Casamento. Viagem de lua de mel. Atraso na remarcação. Sentença Mantida." (TJSP Recurso Inominado nº 1001786-73.2020.8.26.0483, j. em 25/02/2021).

Anote-se que os autores adquiriram a passagem aérea em abril de 2020 para utilização futura e conforme mensagens trocadas entre as partes juntadas pelos autores as fls. 17 e seguintes, é possível perceber que foram inúmeros os pedidos de remarcações. Apesar da Decolar alegar que o prazo para mudança do bilhete foi expirado, razão pela qual foi negada a utilização deste, verifico dois pontos que merecem ser considerados, primeiro, estávamos em época de COVID, onde não havia certeza a respeito da possibilidade de viagens para diferentes destinos; segundo, não foram dadas aos consumidores informações seguras sobre a expiração dos vouchers nas mensagens requerendo a remarcação dos voos. Observa-se que a empresa sempre informava que o pedido estava em processamento, o que dava a entender que seria autorizada a mudança de datas. Além disso, a demora no referido processamento para confirmação destas, por óbvio, gerou o atraso nas remarcações.

Quanto ao pedido de indenização pelos danos materiais, entendo que se justifica o reembolso do valor das passagens aéreas adquiridas junto a nova companhia aérea, já que este foi o prejuízo material dos consumidores pelo não atendimento dos pedidos de remarcação anteriormente solicitados e inutilização dos vouchers adquiridos com este intuito.

Entendo, ainda, pertinente a devolução dos valores pagos com hotel em um dia na ida e outro na volta em Lima, Peru, já que diante da proximidade da aquisição das novas passagens, não conseguiram encontrar voo direto para Punta Cana e tiveram que se sujeitar a novo itinerário, arcando com novos gastos a título de hospedagem para

chegar ao destino.

Presente também o dano moral, diante do tempo decorrido e utilizado pela parte autora na busca administrativa de alternativas de remarcação das viagens e a inércia dos referidos prepostos relacionados nos autos, ao final de um ano de contato e negociações, não sendo realizada a remarcação, gerou expectativas e frustrações à parte autora que extrapolou os limites do mero aborrecimento.

Assim, fixo a indenização por dano moral no importe de R$ 5.000,00 para cada autor, valor este que deverá ser corrigido monetariamente desde a data do v. acórdão e com juros legais desde a citação.

À vista do que precede, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para condenar as rés, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R$ 18.000,90, valor este a ser corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros legais desde a citação, além de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 para cada autor, valor este que deverá ser corrigido monetariamente desde a data do v. acórdão e com juros legais desde a citação.

BEATRIZ DE SOUZA CABEZAS
Juíza Relatora