



ACÓRDÃO N°  
SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO  
1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO  
APELAÇÃO CÍVEL N° 0063221-49.2009.8.14.0301  
COMARCA DE BELÉM  
APELANTES: TAM LINHAS AÉREAS S/A, MARIA HILDA SOUZA RAMOS e GOLD  
TOUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA  
APELADO: SANDRA MARIA SILVA FERREIRA  
RELATOR: DES. LEONARDO DE NORONHA TAVARES

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE ENTRE TODOS OS PARTICIPANTES DA CADEIRA DE FORNECIMENTO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA AÉREA E DA AGÊNCIA DE VIAGENS. REJEITADA. AUSENTE A PROVA DA CULPA DE TERCEIROS. DANO MORAL ARBITRADO EM CONFORMIDADE COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. VALORES PRATICADOS PELO STJ E TRIBUNAIS PÁTRIOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.

1. A solidariedade na reparação dos danos causados ao consumidor pela falha na prestação do serviço é imputada a todos que tenham participado, direta ou indiretamente, da cadeia de fornecimento. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela TAM EMPRESAS AÉREAS e pela GOLD TOUR.
2. Ausente a prova de culpa de terceiro estranho à relação de consumo, já que todos os envolvidos fazem parte da cadeia de fornecimento.
3. A responsabilidade de empresa prestadora de transporte aéreo pelos danos advindos da falha do serviço, tem natureza objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.
4. O dano moral deve ser fixado proporcionalmente à intensidade do dano causado ao consumidor dos serviços, devendo a questão ser solucionada segundo o prudente arbítrio do Julgador, ante a inexistência de parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso.
5. Tratando-se de dano moral, a indenização deverá ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais, evitando-se o enriquecimento sem causa. Valor fixado se encontra compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
6. Recursos de Apelação conhecidos e desprovidos, nos termos do voto do Relator.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores componentes da 1ª Turma de Direito Privado



do Egrégio Tribunal de Justiça do Pará, à unanimidade, em conhecer dos recursos, mas negar-lhes provimento, nos termos do voto do Desembargador Relator.

1ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, 30 de abril de 2018. Exmo. Sr. Des. Leonardo de Noronha Tavares, Exma. Sra. Desa. Maria do Céu Maciel Coutinho, Exma. Sra. Desa. Maria Filomena de Almeida Buarque. Sessão presidida pelo Exma. Sra. Desa. Maria do Céu Maciel Coutinho.

LEONARDO DE NORONHA TAVARES  
RELATOR

RELATÓRIO

O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES:  
(RELATOR):

Tratam-se de recursos de APELAÇÃO CÍVEL interpostos por TAM LINHAS AÉREAS S/A, MARIA HILDA SOUZA RAMOS e GOLD TOUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA contra a sentença proferida às fls. 117-121, pelo Juízo de Direito da 9ª Vara Cível e Empresarial de Belém, nos autos da Ação de Indenização por danos morais e materiais movida por SANDRA MARIA SILVA FERREIRA.

Adoto o relatório da r. sentença, por refletir fielmente o contido no presente feito, in verbis:  
Em 10 de novembro de 2009 foi à agência de viagem Gold Tour, por intermédio da agente Hilda Ramos, vendeu à autora uma passagem ida e volta da TAM Linhas Aéreas com origem em Belém e destino São José do Rio Preto/SP, sendo que o valor da passagem foi de R\$ 896,24 (oitocentos e noventa e seis reais e vinte e quatro centavos) ocasião em que foi pago de entrada R\$210,00 (duzentos e dez reais) em dinheiro e parcelou o restante



em 04 vezes no cartão de crédito.

Aduz que recebeu e-mail da Cia Tam encaminhado pela agente de viagem Hilda Ramos que continha a informação do voo com seu localizador e e-ticket.

Aduz ainda que no dia 12 de novembro de 2009 ligou pra TAM com a finalidade de escolher seu assento quando teve a surpresa que o seu localizador não estava em seu nome e não havia nenhuma passagem marcada em nome da mesma, tendo a autora entrado em contato com a agente de viagem Hilda que o problema estava sendo solucionado e que poderia ir ao aeroporto embarcar normalmente.

Narra que no dia 13 de novembro de 2009, ao tentar fazer o cheque-in, verificou que o problema não havia sido resolvido, ocasião em que telefonou para Hilda que compareceu ao aeroporto, mas que não conseguiu resolver a situação.

Narra ainda a autora que era finalista de concurso de bolsas e precisava chegar a São José do Rio Preto em 14/11/2009 as 8h para participar do concurso de bolsas do Instituto Rodobens e que por incompetência das rés não conseguiu embarcar.

Requeru a condenação das rés em danos morais no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) e de dano material no valor de R\$ 1.792,48 (mil, setecentos e noventa e dois reais e quarenta e oito centavos).

Contestação da ré Maria Hilda de Souza Ramos nas fls. 36; da TAM Linhas Aéreas S/A nas fls. 50; Gold Tour nas fls. 67.

Réplica de fls. 90.

Audiência de fls. 99 em que foi decidida a preliminar das Gold Tour e TAM Linhas Aéreas.

Acresço que o Juiz a quo julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

Do Exposto.

1 – Julgo improcedente o dano material por ter sido comprovado o reembolso dos valores (art. 269, I do CPC).

Sem custas em razão do benefício da justiça gratuita.

2 – Julgo procedente o pedido de danos morais para condenar os réus TAM Linhas Aéreas e Gold Tour no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a ser pago por cada réu acrescido de juros de mora de 1% a.m. a contar do evento danoso (14/11/2009) e correção monetária pelo INPC, a contar da data da sentença.

Custas pelos réus e honorários advocatícios no valor de 10% sobre o valor da condenação.

3 – Julgo procedente o pedido de danos morais e condeno a ré Maria Hilda de Souza Ramos no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) acrescidos de juros de mora de 1% a.m. a contar do evento danoso (14/11/2009) e correção monetária pelo INPC, a contar da data da sentença.

Custas pelo réu e honorários advocatícios no valor de 10% sobre o valor da condenação.

Irresignados, os réus interpuseram recursos de Apelação, que passarei a relatar em seguida. A empresa TAM LINHAS AÉREAS S.A. (fls. 122-128) arguiu, preliminarmente,



sua ilegitimidade para figurar no polo passivo, devendo ser extinto o feito sem julgamento do mérito, uma vez que os bilhetes aéreos foram adquiridos por intermédio da agência de viagens que não reservou os lugares para os voos pretendidos pela recorrida, impedindo-a de embarcar. Assim, restou evidente que a apelante não cometeu qualquer ato ilícito, não havendo razão para ser condenada a indenizar.

No mérito, ressaltou que a hipótese dos autos se trata de culpa exclusiva de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, inciso II do CDC como excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, não podendo ser responsabilizada por supostos danos causados à apelada, já que o suposto agir negligente foi praticado pela agência de turismo, responsável pela transação efetuada com a apelada, cabendo-lhe confirmar a reserva efetuada.

Destacou que, caso mantida a condenação, que não pode ser mantido o valor fixado, já que violou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ofendendo o devido processo legal, uma vez que o valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) a título de danos morais se torna exorbitante, pois sequer restaram configurados.

Ao final, pugnou pelo provimento do recurso para que seja acolhida a preliminar de ilegitimidade passiva arguida e se assim não entendido, que seja reduzido o valor fixado para condenação.

Às fls. 130-146, a empresa GOLD TOUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA apresenta as razões de seu recurso destacando que jamais manteve uma relação jurídica com a apelada; que esta jamais compareceu à sede da apelante ou lhe encaminhou qualquer queixa e que o relacionamento da apelada sempre foi diretamente com a ré Hilda Ramos, bem como que o endereço desta não se confunde com o endereço da apelante, onde a apelada jamais compareceu, conforme declarado.

Arguiu que a apelada não se desincumbiu de provar a sua alegação, configurando a sua má fé, uma vez que no documento apresentado em audiência – cópia do ticket eletrônico das passagens – consta o dia, horário e trecho do voo (fl. 78), o que não foi contestado anteriormente pela apelada, demonstrando que havia planejado, equivocadamente, sua viagem para 14 de novembro de 2011, devendo responder pelo seu erro, já que apenas alegou que ao tentar embarcar no aeroporto em 13/11/2009, seu nome não constava da lista de passageiros, o que realmente não iria constar já que sua passagem estava marcada para o dia seguinte.

Pontuou que a apelada pretendeu antecipar o voo e não conseguiu porque a mudança implicaria em diferença de preço, já que a tarifa de madrugada é mais barata que a do horário diurno.

Esclareceu que a comunicação feita pela apelada ao Instituto Rodobens de que fizera reserva no dia 10/11/2009 não é verdadeira, já que comprou as passagens somente em 12/11/2009 e que a afirmação de que ligou para TAM em 12/11/2009 e tomou conhecimento de que seu nome não constava na lista de passageiros, também não é verdadeira, uma vez que afirmou ao Instituto Rodobens que compareceu ao aeroporto em 13/11/2009 e lá foi informada de que seu nome não constava na lista de embarque.

Destacou que a apelada pretendeu antecipar a viagem para o dia 13/11 em cima da hora, já que as passagens foram adquiridas em 12/11/2009 e que



qualquer pessoa acostumada a viajar sabe ser quase impossível fazer tal alteração e quando possível, implica em custos de tarifas elevadas.

Sustentou que jamais foi demandada judicial ou administrativamente já que sempre pautou sua conduta no respeito ao consumidor e às normas legais, tendo vendido as passagens e após ter sido pedida a devolução do valor por não utilização das mesmas, cumpriu com o trâmite burocrático para promover a devolução, pelo que deve ser excluída da ação por ilegitimidade passiva ad causam.

Aduziu que se trata de uma microempresa não podendo lhe ser aplicada a inversão do ônus da prova, impondo-se à apelada o dever de provar as suas alegações.

Ao final, pugnou pelo conhecimento do recurso para que seja reconhecida a sua ilegitimidade passiva e no mérito, que seja julgado improcedente a sua condenação ao pagamento de danos morais.

A ré MARIA HILDA SOUZA RAMOS, em suas razões recursais, fls. 150-154, informa que somente intermediou a compra da passagem conforme o interesse da autora e que ficou comprovado nos autos que a culpa pelo incidente decorreu unicamente da empresa aérea TAM, que vendeu mais passagens do que suportaria o voo, prejudicando a apelada; e que não teve nenhuma responsabilidade em relação ao ocorrido, já que efetuou a compra das passagens, encaminhou e-mail de confirmação após tê-lo recebido da TAM e ainda tentou solucionar o problema no dia da viagem e que o fato de não ter obtido êxito não indica que agiu com culpa.

Ao final, requereu o provimento do recurso.

Encaminhados os autos a este Tribunal coube a relatoria ao Des. Roberto Gonçalves de Moura (fl. 156) que designou audiência de conciliação (fl. 188), que resultou infrutífera (fl. 170). Determinou o retorno dos autos ao juízo de 1º grau para que a apelada pudesse oferecer contrarrazões (fl. 172).

A ré/apelante TAM LINHAS AÉREAS S/A apresentou contrarrazões às fls. 185-189, requerendo que seja negado provimento ao recurso interposto pela ré/apelante MARIA HILDA SOUZA RAMOS. A ré/apelante MARIA HILDA SOUZA RAMOS, apresentou contrarrazões às fls. 197-200, pugnando pelo desprovimento do apelo interposto pela ré Gold Tour Agência de Viagens, para que seja mantido o reconhecimento da sua legitimidade passiva e permanência na lide.

Após o advento da Emenda Regimental nº 5, os autos foram redistribuídos, cabendo-me a relatoria (fl. 202).

O feito foi incluído em pauta de julgamento.

É o relatório.



EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE ENTRE TODOS OS PARTICIPANTES DA CADEIRA DE FORNECIMENTO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA AÉREA E DA AGÊNCIA DE VIAGENS. REJEITADA. AUSENTE A PROVA DA CULPA DE TERCEIROS. DANO MORAL ARBITRADO EM CONFORMIDADE COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. VALORES PRATICADOS PELO STJ E TRIBUNAIS PÁTRIOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.

1. A solidariedade na reparação dos danos causados ao consumidor pela falha na prestação do serviço é imputada a todos que tenham participado, direta ou indiretamente, da cadeia de fornecimento. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela TAM EMPRESAS AÉREAS e pela GOLD TOUR.
2. Ausente a prova de culpa de terceiro estranho à relação de consumo, já que todos os envolvidos fazem parte da cadeia de fornecimento.
3. A responsabilidade de empresa prestadora de transporte aéreo pelos danos advindos da falha do serviço, tem natureza objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.
4. O dano moral deve ser fixado proporcionalmente à intensidade do dano causado ao consumidor dos serviços, devendo a questão ser solucionada segundo o prudente arbítrio do Julgador, ante a inexistência de parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso.
5. Tratando-se de dano moral, a indenização deverá ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais, evitando-se o enriquecimento sem causa. Valor fixado se encontra compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
6. Recursos de Apelação conhecidos e desprovidos, nos termos do voto do Relator.

## VOTO



O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES:  
(RELATOR).

Presentes os requisitos necessários à admissibilidade, conheço dos recursos.

No caso, a demanda é indenizatória por danos morais, decorrentes de falha na prestação de serviço aéreo, que ocasionou prejuízos à autora/ apelada.

Passo a analisar o apelo da TAM LINHAS AÉREAS S/A:

Preliminarmente, alega a sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo já que os bilhetes de passagem foram adquiridos por intermédio da agência de viagens que deixou de reservar os lugares, não tendo cometido nenhum ato ilícito.

Compulsando os autos, verifica-se que consta à fl. 17, fatura de cartão de crédito trazida pela autora/apelada que demonstra que o pagamento das passagens foi realizado para TAM agências, não tendo como a apelante alegar a sua não participação no imbróglio, pelo que rejeito a preliminar arguida.

No mérito alega responsabilidade de terceiro, uma vez que a compra da passagem foi negociada com a Agência de Turismo a quem cabia confirmar a reserva efetuada, não podendo, portanto, ser responsabilizada por suposto dano causado à apelada.

É sabido que serviço aéreo é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor e que tal legislação, ao se referir a fornecedor envolve todos aqueles que participaram da prestação do serviço, pelo que poderá o consumidor escolher e acionar diretamente qualquer dos envolvidos ou todos.

No mais, o art. 14, § 3º do CDC, dispõe que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou quando a culpa seja exclusiva do consumidor ou de terceiro, estranho a relação de consumo, o que não ocorreu no caso em análise. Ausente a prova da culpa de terceiros, o prestador de serviços não se exime de sua responsabilidade.

Assim, como ao transporte aéreo aplica-se a responsabilidade objetiva, com fulcro no CDC e na teoria do risco do empreendimento, a empresa aérea está obrigada a reparar, mesmo que isenta de culpa.

Nessa linha de entendimento, cito os julgados abaixo:

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. COMPRA CANCELADA UNILATERALMENTE. NÃO EMISSÃO DE PASSAGENS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ARTIGO DO . INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 4.1 DA TRU/PR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MINORADO ALCANÇANDO O MONTANDE DE R\$ 3.000,000 (TRÊS MIL REAIS) QUE ATENDEM AS PECULIARIDADES DO CASO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - DM92 - 0014587-83.2014.8.16.0044/0 - Apucarana - Rel.: James Hamilton de Oliveira Macedo - J. 19.04.2017).**

**APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE PASSAGEM POR MEIO DE AGÊNCIA DE TURISMO. PASSAGEIRO IMPEDIDO DE EMBARCAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A AGÊNCIA DE VIAGENS E A COMPANHIA AÉREA. DANO MATERIAL DEVIDO.**



**DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM REDUZIDO. RECURSOS CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS.** - As recorrentes são solidariamente responsáveis pelos danos causados ao consumidor, em razão de participar de uma cadeia de fornecedores. Vale ressaltar que existindo parceria comercial entre a agência de turismo e a companhia aérea, e havendo informações incorretas acerca do débito dos Apelados, é de se concluir que estas possuíam meios de solucionar o problema, sem que fosse possível impor aos consumidores a aquisição de novas passagens aéreas. - Acerca do quantum compensatório a título de danos morais, entendo que o valor dos danos morais deve ser minorado para o valor R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), estando de acordo com os parâmetros desta 3.º Câmara Cível. - **RECURSOS CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS.**(TJ-AM - APL: 06335237520148040001 AM 0633523-75.2014.8.04.0001, Relator: Aristóteles Lima Thury, Data de Julgamento: 18/01/2016, Terceira Câmara Cível, Data de Publicação: 18/01/2016).

**"REPARAÇÃO DE DANOS. LINHAS AÉREAS. CANCELAMENTO DE RESERVA. AUSÊNCIA DE CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO. NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE NOVOS BILHETES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. ILEGITIMIDADE ATIVA ATINENTE À COMPRA DE NOVAS PASSAGENS POR TERCEIRO. DANO EXTRAPATRIMONIAL CONFIGURADO.** Do caderno probatório trazido aos autos, verifica-se que a autora adquiriu bilhete aéreo da empresa demandada, com destino ao Rio de Janeiro/RJ, sem, contudo, obter a confirmação de pagamento de reserva, impossibilitando sua utilização e gerando a necessidade de aquisição de novos bilhetes aéreos em companhia diversa. A responsabilidade da empresa prestadora do transporte, pelos danos advindos da falha do serviço, tem natureza objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Diante disso, devido o ressarcimento dos valores desembolsados na compra da passagem não utilizada. Afastada a reparação material referente à diferença a maior na aquisição dos novos bilhetes aéreos, tendo em vista que o pagamento foi efetuado por terceiro, reconhecendo-se a ilegitimidade ativa. Dano moral configurado, ante a falha na prestação do serviço contratado, o que gerou transtorno à autora. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO"**.

(Recurso Cível N° 71004393146, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Julgado em 08/05/2013).

No que diz respeito ao quantum arbitrado, é sabido que inexistem parâmetros legais para o arbitramento do valor da reparação do dano moral, e que a sua fixação se faz mediante arbitramento, nos termos do artigo 1553 do Código Civil.

Não se desconhece a dificuldade de fixar o valor suficiente a compensar o dano sofrido, sendo, por vezes, adotados alguns critérios, quais sejam: a) valor aproximado ao que a jurisprudência tem arbitrado para casos semelhantes ao dos autos; b) proporcionalidade, para evitar excesso ou insuficiência do valor arbitrado; c) satisfação da vítima e d) aspecto punitivo e dissuasório.

Assim, deve o julgador levar em consideração a gravidade do dano, a peculiaridade do lesado, o porte econômico da lesante, sem deixar de lado



a função pedagógico-reparadora do dano moral consubstanciada em impingir a ré uma sanção bastante a fim de que não retorne a praticar os mesmos atos.

In casu, verifica-se que o dano ultrapassou o mero dissabor, não podendo ser considerado apenas como um mero aborrecimento já que trouxe graves prejuízos à apelada, entre eles a impossibilidade de conquistar uma bolsa de estudos integral a ser usufruída em faculdade de ensino superior já que restou frustrada a sua participação em processo seletivo e possível melhoria em colocação na empresa a qual estava vinculada, frustrando as legítimas expectativas da autora/apelada de comparecer a evento de elevada relevância.

Acerca do arbitramento do dano moral, assim leciona Sergio Cavalieri Filho:

Creio que na fixação do quantum debeatur da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.

Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.

In casu, entendo que a fixação da indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mostra-se adequada a satisfazer a justa proporcionalidade entre o ato ilícito e o dano moral sofrido pela apelada, bem como atende ao caráter compensatório e ao mesmo tempo inibidor a que se propõe a ação de reparação por danos morais, nos moldes estabelecidos na Constituição Federal, suficiente para representar um desestímulo à prática de novas condutas pelo agente causador do dano.

No mais, o Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que o valor estabelecido a título de danos morais pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.

Sobre a fixação da indenização cito os julgados abaixo:

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPANHIA AÉREA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. VALOR INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO.**

- Comprovado nos autos que houve falha na prestação de serviços por parte da companhia aérea, cabível as indenizações por dano material e moral.
- Em se tratando de falha de prestação de serviços por parte de companhias aéreas, devem ser aplicadas as disposições constantes do , em especial o seu artigo , inciso , e o artigo , vez que o caso em questão revela uma típica relação de consumo.
- O dano moral deve ser fixado proporcionalmente à intensidade do



dano causado ao consumidor dos serviços, devendo a questão ser solucionada segundo o prudente arbítrio do Julgador, ante a inexistência de parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão.

- Recurso não provido.

(AC 10145120521953001 MG. Órgão Julgador Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL. Relator Veiga de Oliveira. Publicação 17/01/2014).

**CIVIL. PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO. DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA SEM A SOLICITAÇÃO DO COMPRADOR. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. VERIFICADA. CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS MANTIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. COMPENSAÇÃO. ART. DO . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

1. É inequívoca a responsabilidade da Companhia Aérea em relação ao serviço defeituoso prestado, consistente no cancelamento de passagem aérea comprovadamente adquirida com antecedência pelo consumidor.

2. A indenização por danos morais deve ser fixada em valor suficiente e adequado para a compensação dos prejuízos experimentados, sem importar enriquecimento ilícito e, ao mesmo tempo, servir para desestimular a prática reiterada da conduta lesiva pelo ofensor.

3. Apelações conhecidas e não providas.

(02419469420118040001 AM 0241946-94.2011.8.04.0001. Órgão Julgador Segunda Câmara Cível. Relator Maria das Graças Pessoa Figueiredo. Julgamento 19 de Janeiro de 2014).

**AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPANHIA AÉREA. ATRASO NO VOO.**

1. . APLICAÇÃO.

2. DANO MORAL. REVISÃO DO VALOR FIXADO. SÚMULA 7/STJ.

3. AGRAVO IMPROVIDO. 1. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. /90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo , subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista. Precedentes. 2. O valor estabelecido pelas instâncias ordinárias pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade. Não se mostra desproporcional a fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de reparação moral decorrente da falha na prestação de serviços por parte da companhia aérea, de modo que sua revisão encontra óbice na Súmula 7 desta Corte. 3. Agravo improvido.

(AgRg no AREsp 567681 RJ 2014/0211616-5. Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA. Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE. Publicação DJe 04/11/2014).

Dessa forma, não assiste razão à apelante.

A seguir, passo à análise das razões trazidas pela GOLD TOUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.



De início também alega a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação informando que jamais manteve relação comercial com a apelada, uma vez que esta nunca esteve em sua loja ou lhe encaminhou qualquer queixa; bem como que a apelada não se desincumbiu de provar a sua alegação.

Compulsando os autos, verifica-se incontroverso que a apelante aparece como emissora da passagem conforme documentos de fls. 16 e 19.

A responsabilidade entre empresa aérea e a empresa autorizada a proceder venda de passagem é solidária, por se tratar de relação de consumo, e assim, se vem a ocorrer qualquer falha entre as conveniadas causando prejuízo ao consumidor, poderá este demandar qualquer uma delas ou ambas, conforme artigo 275 do Código Civil. Portanto, a recorrente participou da cadeia de consumo, tornando-se solidariamente responsável na forma do artigo 7º, parágrafo único e artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, em razão da responsabilidade objetiva na relação de consumo, ao consumidor nada interessa qual fornecedor compete culpa pela falha na prestação.

Acerca da matéria e a título de ilustração, cito o julgado abaixo:

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL - PRELIMINAR - CERCEAMENTO DE DEFESA - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - SENTENÇA - AUSÊNCIA DE PREJUÍZO - PACOTE TURÍSTICO - FALHA NO SERVIÇO - DANOS MORAIS - AGÊNCIA DE TURISMO E OPERADORA DE VIAGENS - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - DANOS MATERIAIS - SUCUMBÊNCIA.**

1. Não obstante o momento oportuno para deferimento da inversão dos ônus da prova seja na fase probatória, sua determinação no momento da prolação da sentença só acarretará nulidade desta se houver prejuízo à parte.

2. O fornecedor de serviço responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

3. A solidariedade na reparação dos danos causados ao consumidor pela falha na prestação do serviço é imputada a todos que tenham participado, direta ou indiretamente, da cadeia de fornecimento.

4. Não merece prosperar o pedido de indenização por danos materiais, tendo em vista a inexistência de dano concreto ao patrimônio das requerentes.

(AC 10713130040882001 MG. Órgão Julgador Câmaras Cíveis / 9ª CÂMARA CÍVEL. Relator José Arthur Filho. Publicação 26/01/2017).

Quanto a afirmação de que a apelada pretendia viajar em 13/11/2009 e adquiriu a passagem para 14/11/2009, e posteriormente tentou adiar a passagem sem obter êxito, verifico que também não tem razão a apelante, uma vez que, compulsando os autos, está se falando em duas passagens diferentes, uma referente aos voos de ida 3715 e 1493 (Belém/Brasília/São José do Rio Preto) e de volta 3445, 3722 e 3448 (São José do Rio Preto/São Paulo/Brasília/Belém), conforme documento à fl. 20; e outra para o trecho Belém/São Paulo, voo 3719, conforme documento à fl. 78.

Assim, sem razão a apelante.

Já a ré MARIA HILDA SOUZA RAMOS apresenta suas razões recursais sustentando que a culpa do incidente é somente da empresa TAM que



vendeu passagens acima do número de passageiros a serem suportados no voo e mesmo assim enviou e-mail de confirmação à passageira/apelada; bem como que tentou solucionar o problema no dia da viagem, tendo procurado assistir à apelada sempre que foi solicitada, não podendo ser condenada pelo fato de não ter obtido êxito nas ações empreendidas.

Cabe destacar nesse momento, que a apelante em sua contestação, esclarece que vendeu passagens para a apelada e sua amiga e que foram emitidos dois bilhetes de passagem, com horários de voo diferentes, uma vez que só havia uma vaga no voo por elas pretendido, culpando, portanto, a empresa TAM por ter encaminhado à apelada um localizador de passagem sem especificação de horário de voo e que desde que tomou conhecimento do equívoco ocorrido se disponibilizou a fazer tudo que fosse possível para embarcar a apelada, tendo inclusive se deslocado ao aeroporto e conseguido junto a TAM a emissão de uma passagem para Campinas, o que faria a apelada seguir de ônibus para São José do Rio Preto, o que não foi aceito pela apelada que se negou a viajar.

Consta à fl. 15, recibo emitido pela Sra. Hilda Ramos, ora apelante, referente a venda de bilhete aéreo da TAM, o que a torna solidária às demais empresas na prestação do serviço, uma vez que criou na apelada a expectativa de que teria a sua compra concretizada da forma como foi solicitada.

Repiso, a solidariedade na reparação dos danos causados ao consumidor pela falha na prestação do serviço é imputada a todos que tenham participado, direta ou indiretamente, da cadeia de fornecimento. Assim, não assiste razão à apelante.

Pelo exposto, conheço dos recursos de Apelação, mas nego-lhes provimento, mantendo incólume a sentença combatida.

É como voto.

Belém (PA), 30 de abril de 2018.

**LEONARDO DE NORONHA TAVARES**  
**RELATOR**