



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
GABINETE DA DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA
SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO – 2ª TURMA DE DIREITO
PRIVADO
APELAÇÃO Nº 0015767-62.2015.8.14.0301
APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A
ADVOGADO: CELSO ROBERTO DE MIRANDA RIBEIRO
APELADO: OSWALDO LUIZ BATISTA DE MIRANDA
ADVOGADO: MARCUS VINICIUS SOUSA DOS SANTOS
RELATORA: DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

Trata-se de recurso de Apelação Cível, interposto por GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, nos autos de Ação de Obrigação de Fazer c/c pedido liminar e Indenização por Danos Materiais, proposta por OSWALDO LUIZ BATISTA DE MIRANDA BARBOSA.

Consta da inicial que: 1) o autor adquiriu com a requerida 02(duas) passagens aéreas para o trecho Belém/Punta Cana/Belém, com ida marcada para o dia 15.12.2015 e retorno no dia 22.12.2015; 2) que as passagens foram adquiridas pelo programa de milhas, e as taxas de embarque pagas com cartão de crédito, do qual recebeu de imediato a mensagem via SMS da operadora do cartão, confirmando o pagamento; 3) que em contato posterior com a empresa, tomou conhecimento de que os bilhetes não tinham sido confirmados, tendo sido o valor debitado no cartão estornado, sem qualquer justificativa; 4) que tentou entrar em contato com a ré por vários meios, no intuito de pagar novamente as taxas, validando as passagens, sem qualquer retorno eficaz da ré; 5) que sofreu inúmeros prejuízos com o descaso da ré, uma vez que já havia marcado férias, reservado hotel e adquirido passeios para a viagem. Diante do total descaso da demandada, requereu, inicialmente, a concessão de medida liminar no sentido de manter ativos os bilhetes de passagem para as datas programadas, e, no mérito, a condenação da ré ao pagamento de danos morais, em valor estimado pelo juízo.

Contestação apresentada intempestivamente às fls. 23/37, conforme certidão de fl. 62.

Decisão liminar às fls. 63/70, onde a magistrada de piso, declarando invertido o ônus da prova, deferiu o pedido liminar, para manter ativas as passagens aéreas de nº 127 00269546757, adquiridas pelo autor no site da GOL, mediante o pagamento das taxas de embarque, devendo a requerida emitir guias para respectivo pagamento. Dessa decisão foi interposto agravo de instrumento, que teve efeito suspensivo negado, conforme informação nos autos.

Em decisão de fl. 116, foi decretada a revelia da demandada, designado



audiência de conciliação, que restou infrutífera.

Petição da ré às fls. 119/20, informando o cumprimento da liminar e emissão de novas passagens ao autor. À fl. 125, informa o autor que dirigiu-se ao aeroporto para embarcar na data prevista, sendo surpreendido com a informação de que a passagem havia sido novamente cancelada, o que impossibilitou seu embarque.

Sentença prolatada às fls. 140/146, onde o magistrado, inicialmente, rejeita a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela requerida. No mérito, considerando os fatos e elementos probatórios dos autos, e aplicando as regras do CDC acerca da inversão do ônus da prova: 1) Julgou procedente a obrigação de fazer, porém, em decorrência da impossibilidade da obtenção de resultado prático equivalente, em face do cancelamento e perda da viagem, converteu a obrigação em perdas e danos, devendo o valor ser apurado em liquidação de sentença; 2) Condenou a ré a pagar danos morais fixados em R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); 3) confirmou a multa aplicada pelo descumprimento da tutela de urgência; 4) condenou a ré ao pagamento de custas e honorários, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Recurso de apelação interposto às fls. 147/157, onde requer o apelante a reforma da sentença, aos seguintes argumentos: 1) AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA CIA. AÉREA, PELO CANCELAMENTO DA PASSAGEM EM DECORRÊNCIA DO NÃO PAGAMENTO DA TAXA DE EMBARQUE: aduz, nesse sentido, que as passagens inicialmente adquiridas pelo autor foram canceladas em razão de a operadora do cartão não ter autorizado o débito das taxas de embarque, sendo assim as passagens automaticamente canceladas; 2) NULIDADE POR AUSÊNCIA DE INTIMAÇÃO DA APELANTE QUANTO À ALEGAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DA LIMINAR, TENDO TOMADO CIÊNCIA DO FATO SOMENTE EM AUDIÊNCIA: Alega que, após cumprir a liminar e emitir novas passagens, foi surpreendida em audiência com a informação de suposto descumprimento da liminar, através de petição do autor direcionada ao juízo. Ocorre que não teve conhecimento desse fato, sendo surpreendido em audiência já com a atribuição de multa, em total cerceamento de defesa; 3) QUE NÃO PODE SER ATRIBUÍDA RESPONSABILIDADE AO APELANTE TANTO NO CANCELAMENTO DAS PRIMEIRAS PASSAGENS (o que se deu em razão da recusa do cartão em processar o valor das taxas de embarque), QUANTO NO CANCELAMENTO DAS PASSAGENS EMITIDAS POR FORÇA DA LIMINAR (eis que o cancelamento teria sido feito pelo próprio autor); 4) IMPOSSIBILIDADE DE CARACTERIZAÇÃO DO DANO MORAL – meros aborrecimentos; 5) NECESSIDADE DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO, em ultima hipótese. Requer, assim, o provimento do recurso, com total reforma da sentença de piso, afastando as condenações aplicadas, ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

Contrarrazões às fls. 162/166.

É o relatório.



VOTO:

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, conheço do recurso.

O presente apelo traz diversos questionamentos em seu recurso, narrados de maneira aleatória, e que serão aqui tratados por itens, no intuito de facilitar aos pares a compreensão da matéria.

1) PRELIMINARMENTE, traz o recorrente alguns esclarecimentos relativos ao pedido de retificação do polo passivo – Ilegitimidade de parte: sustenta o autor a ilegitimidade da VRG Linhas Aéreas Inteligentes S/A, uma vez que a transação realizada pelo autor, bem como todos os fatos alegados nos autos, decorreram de uma relação contratual realizada com pessoa jurídica distinta da ré, ou seja, SMILES S/A.

Nesse aspecto, observo que referida questão já foi suficientemente tratada, sendo objeto de agravo de instrumento nos autos, que transitou em julgado na data de 04.05.2016, e que possui a seguinte ementa:

AGRAVO DE INSTRUMENTO- PROCESSUAL CIVIL – AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – RECONHECIDA A LEGITIMIDADE PASSIVA DAS EMPRESAS GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA COM A SMILE S/A. TEORIA DA APARÊNCIA. DECISÃO MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

1. . A jurisprudência é pacífica ao em definir que a empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, VRG Linhas Aéreas Inteligentes S/A e Smile S/A são empresas solidárias, em razão do regime de parceria em que trabalham

2. Pela teoria da aparência se aproveitam os efeitos possíveis dos atos praticados, reconhecendo-se a eficácia a situações meramente aparentes que não podem ser ignoradas.

3. À unanimidade, recurso de apelação conhecido e desprovido.

(Ag. 00438086920158140000 – julg. 23.11.2015 – Rel. Des. Leonardo Tavares)

Assim, confirmada a solidariedade entre as pessoas jurídicas, despicienda se torna a discussão acerca da responsabilidade de uma ou outra acerca dos fatos narrados nesta ação.

Preliminar rejeitada.

2) AINDA EM PRELIMINAR, SUSTENTA NULIDADE POR AUSÊNCIA DE INTIMAÇÃO DA APELANTE QUANTO À ALEGAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DA LIMINAR, fato do qual só tomou conhecimento por ocasião da audiência de conciliação, quando lhe foi atribuída a multa por descumprimento, que foi informado pelo autor através de petição nos autos, da qual o réu não teve ciência.

Nesse aspecto, cumpre ressaltar que a requerida foi intimada da liminar



concedida na data de 30.05.2015, tendo peticionado ao juízo na data de 07.08.2015 (fl. 105), informando que a liminar teria sido cumprida, e que novas passagens foram emitidas em favor do autor, para a data inicialmente programada. Na ocasião, pediu que o juízo deixasse de aplicar a multa cominada, esclarecendo que as taxas de embarque das novas passagens poderiam ser pagas por ocasião do embarque, ou por cartão de crédito.

Na data de 17.12.2015, peticionou o autor novamente nos autos, informando que, após deferimento de liminar e petição do réu informando que as passagens tinham sido emitidas, o requerente dirigiu-se ao aeroporto para fazer a viagem, porém, teve a infeliz notícia de que sua passagem estava cancelada. Requereu, assim, a aplicação da multa estipulada.

Na sequência, audiência realizada em 18.02.2016, - onde alega o apelante ter tomado conhecimento no alegado descumprimento da liminar -, de onde sustenta então a existência de nulidade, em razão de não ter sido informado antes de tal fato, o que, no seu entender, caracterizaria cerceamento de defesa.

O argumento do autor não tem razão de ser.

Uma vez sendo cominada multa para o caso de descumprimento da liminar, e sendo informado pelo recorrente o cumprimento da medida, cabia a este cercar-se de todos os meios a fim de averiguar a concretização da determinação judicial, ou seja, o efetivo embarque do passageiro e sua acompanhante, quando então estaria efetivamente cumprida a medida.

Não pode alegar desconhecimento de tal fato, qual seja, o novo cancelamento das passagens. Assim, sua não intimação acerca da aplicação da multa em nenhuma hipótese caracteriza cerceamento de defesa. Até mesmo porque, inconformado, cabia a este recorrer da deliberação do juízo, o que não fez, limitando-se a peticionar novamente ao juízo, tentando inverter a situação, atribuindo a responsabilidade do novo cancelamento ao autor, novamente.

Preliminar rejeitada.

MÉRITO:

3) Ausência de responsabilidade da Companhia Aérea pelo cancelamento das passagens inicialmente emitidas, o que se deu em razão na recusa de processamento do pagamento das taxas de embarque pela operadora do cartão de crédito do autor.

A alegação também não se sustenta.

Sendo aplicada pelo magistrado de piso a inversão do ônus da prova, cabia ao requerido a comprovação da recusa de autorização pela operadora do cartão, o que não foi feito por este, que se limitou a alegar aleatoriamente



tal fato, sem nada comprovar.

O autor, ao contrário, trouxe junto à inicial (fl. 14), cópia da mensagem SMS recebida após a aprovação do pagamento das taxas de embarque pelo cartão. Se houve cancelamento e estorno desse valor, cabia ao requerido comprovar, e este não o fez.

4) Liminar cumprida. Novas passagens emitidas. Cancelamento realizado pelo autor:

Nesse aspecto, sustenta que fora o próprio autor quem solicitou o cancelamento das novas passagens, - emitidas por força de liminar-, e que é o próprio sistema quem realiza tais operações automaticamente, não devendo a empresa interferir na manifestação de vontade da outra parte.

A alegação do recorrente beira o absurdo, eis que o mesmo tudo alega, mas nada comprova. Em seu amparo, traz apenas prints de telas do sistema interno da Companhia Aérea, com uma infinidade de códigos indecifráveis por quem não opera o sistema, com isso TENTANDO PROVAR que o segundo cancelamento fora feito pela mesma pessoa que adquiriu as primeiras passagens, ou seja, o autor, por eles identificado pelo código svcsmi06. Isso, mais uma vez, nada comprova!!

O que se conclui disso tudo é o total desrespeito da apelante/requerida com o consumidor, tentando de todas as maneiras desviar sua responsabilidade por um fato que, quer por falha do sistema, quer por falha humana, trouxe prejuízos ao consumidor que ultrapassam, de forma indubitável, a esfera do mero aborrecimento.

5) Impossibilidade de caracterização do dano moral: Sustenta o recorrente que os fatos narrados na peça inicial, quando muito, devem ser caracterizado como meros aborrecimentos.

Diante de tudo o que já foi exposto, referida alegação dispensa maiores comentários.

Consta dos autos que o autor planejou a viagem em questão, com sua esposa, com quase um ano de antecedência: marcou férias, comprou passagens, reservou hotel e adquiriu passeios, tudo isso comprovado nos autos. E ao invés de um ano de expectativa com o passeio, teve em troca um ano de angústia, estresse, processo judicial e a infundável tentativa de resolver o problema e ter, finalmente, suas merecidas férias, que restaram obstadas novamente no balcão de embarque, em razão de novo cancelamento de passagens feito pela requerida.

Conforme bem observado pelo magistrado sentenciante, a requerida agiu de forma irresponsável, descuidada, desrespeitosa e abusiva na condução da questão trazida à baila do judiciário, o que causou ao requerente, dentre outros prejuízos, os alegados danos morais



6) Redução do quantum indenizatório.

Nesse último aspecto, é guardada razão ao apelante.

Muito embora claramente configurado o abalo moral sofrido pelo autor, entendo que o valor arbitrado pelo magistrado sentenciante mostra-se fora dos limites da razoabilidade e proporcionalidade, bem como do que vem decidindo a jurisprudência pátria em situações semelhantes.

Uma vez ocorrido o dano moral, a indenização deve levar em consideração a sua intensidade e deve ser fixada com base em critérios legais e doutrinários, cujos limites vêm sendo adotados pela jurisprudência dominante, a fim de evitar abusos e eventual enriquecimento ilícito.

Na situação explicitada nos autos, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) melhor atende a esses critérios, razão pela qual o reduzo para esse montante.

CONCLUSÃO:

Diante de todo o exposto, considerados os aspectos constantes dos autos, e analisados todos os questionamentos trazidos pela parte recorrente no presente apelo, concluo por **CONHECER DO RECURSO, REJEITAR AS PRELIMINARES E, NO MÉRITO, DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO, TÃO SOMENTE NO SENTIDO DE REDUZIR OS DANOS MORAIS PARA O MONTANTE DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS)**, mantendo a sentença recorrida em todos os demais aspectos.

É o voto.

Belém, de de 2018.

DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA
Relatora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
GABINETE DA DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA
SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO – 2ª TURMA DE DIREITO
PRIVADO
APELAÇÃO Nº 0015767-62.2015.8.14.0301
APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A
ADVOGADO: CELSO ROBERTO DE MIRANDA RIBEIRO
APELADO: OSWALDO LUIZ BATISTA DE MIRANDA
ADVOGADO: MARCUS VINICIUS SOUSA DOS SANTOS
RELATORA: DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

EMENTA: PROCESSUAL CIVIL: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUTOR QUE ADQUIRIU PASSAGENS AÉREAS PARA VIAGEM DE FÉRIAS, QUE RESTARAM FRUSTRADAS PELO CANCELAMENTO INDEVIDO DAS PASSAGENS PELA COMPANHIA AÉREA, SEM NENHUMA RAZÃO ESPECÍFICA. AUTOR QUE JÁ HAVIA MARCADO FÉRIAS, ADQUIRIDO PASSEIOS E RESERVADO HOTEL. DIVERSAS TENTATIVAS DE RESOLVER AMIGAVELMENTE A QUESTÃO, SEM ÊXITO. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE A DEMANDA, CONVERTENDO A AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E DANOS (A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO), E DANOS MORAIS FIXADOS EM R\$ 50.000,00 (CINQUENTA MIL REAIS). APELAÇÃO QUE SUSTENTA PRELIMINARES. REJEITADAS. MÉRITO: PARCIAL PROCEDÊNCIA, PARA REDUZIR OS DANOS MORAIS PARA



I- PRELIMINAR: NECESSIDADE DE RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO, PARA CONSTAR NELE SMILES S/A. REJEITADA. A jurisprudência é pacífica ao definir que a empresa GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, VRG LINHAS AÉREAS INTELIGENTES e SMILES S/A são empresas solidárias, em razão do regime de parceria em que trabalham. Precedentes do Tribunal.

II- PRELIMINAR: NUNIDADE POR AUSÊNCIA DE INTIMAÇÃO DO APELANTE QUANTO À ALEGAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DA LIMINAR: Rejeitada. Uma vez sendo cominada multa para o caso de descumprimento da liminar, cabia ao requerido cercar-se de todos os meios a fim de averiguar a concretização da determinação judicial, que era o embarque do passageiro. Não o tendo feito, não pode alegar desconhecimento, eis que estava ciente sobre a cominação de multa por decumprimento.

III- MÉRITO: 1) Ausência de responsabilidade da companhia aérea pelo cancelamento das passagens inicialmente emitidas, o que ocorreu por recusa do cartão de crédito. Rejeitada. Inversão do ônus da prova. Afirmação não comprovada; 2) Novas passagens emitidas por força de liminar, e canceladas pelo próprio autor. Rejeitada. Situação não comprovada pela ré; 3) Não caracterização do dano moral. Rejeitada. a requerida agiu de forma irresponsável, descuidada, desrespeitosa e abusiva na condução da questão trazida à baila do judiciário, o que causou ao requerente, dentre outros prejuízos, os alegados danos morais. 4) Valor da indenização: Valor reduzido para R\$ 10.000,00 (dez mil reais); a indenização deve levar em conta a sua intensidade e deve ser fixada em critérios legais e doutrinários. Valor que melhor sopesa tais critérios.

IV- CONCLUSÃO: Recurso conhecido, rejeitadas as preliminares e parcialmente provido quanto ao mérito, para reduzir a indenização para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo-se a sentença recorrida nos demais aspectos.

ACÓRDÃO

Acordam, os Excelentíssimos Desembargadores integrantes das 2ª Turma de Direito Privado do TJ/PA, à unanimidade, EM CONHECER DO RECURSO, DANDO-LHE PARCIAL PROVIMENTO, nos termos do voto relator.

29ª Sessão Ordinária da 2ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, realizada no dia 06 de novembro de 2018. Turma: Gleide Pereira de Moura, Juiz Gonzaga da Costa Neto e Ednéa de Oliveira Tavares.

DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA
Relatora