AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.408.355 - SP (2018/0317524-8)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	EDESTINOS.COM.BR AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA
ADVOGADO	:	GABRIEL HERNANDEZ COIMBRA DE BRITO - RS071530
AGRAVADO	:	VICENTE GOMES DOS SANTOS
ADVOGADO	:	EDILEUZA CARVALHO SANTOS - SP325594
INTERES.	:	PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
ADVOGADO	:	MARCELO AZEVEDO KAIRALLA - SP143415

DECISÃO

Trata-se de agravo contra decisão que negou seguimento a recurso especial interposto em face de acórdão assim ementado (fl. 215, e-STJ):

> Devolução de valores c/c reparação por dano moral. Autor que alega cancelamento indevido de passagens aéreas. Solidariedade estabelecida entre as Rés, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Procedimento de confirmação de compras, pela Apelante, que não se mostrou eficaz. Compra realizada com cartão de crédito, cuja operação foi aprovada pela operadora do cartão. Valor dispendido em relação à compra das passagens canceladas que deve ser restituído em dobro. Conduta das Rés em postergar a devolução que implica má-fé. Dano moral caracterizado e arbitrado em R$ 6.000,00, mantido. Honorários sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor da condenação atualizada (art. 85, § 11, do CPC). Sentença mantida. Recurso não provido.

Não foram opostos embargos de declaração.

Nas razões do recurso especial, a agravante alega violação aos arts. 7º, 14, § 3º, 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor; 186 e 927 do Código Civil.

Sustenta, em suma, que não houve falha na prestação do serviço, razão pela qual é indevida a sua responsabilização.

Requer, ainda, o afastamento da indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 245/250, e-STJ.

O recurso não foi admitido na origem, nos termos da decisão de fls. 251/252, e-STJ.

Assim delimitada a controvérsia, passo a decidir.

A Súmula n° 568, desta Corte, dispõe que "relator, monocraticamente e no Superior Tribunal de Justiça, poderá dar ou negar provimento ao recurso quando houver entendimento dominante acerca do tema".

O Tribunal de origem, à vista dos elementos fático-probatórios constantes dos autos, concluiu que houve, de fato, falha na prestação dos serviços por parte da empresa.

Consignou-se que, em um procedimento de segurança, para se verificar se o recorrido havia efetivamente adquirido passagens aéreas em seu cartão de crédito, a empresa recorrente tentou, por três vezes, no pequeno interregno de 2 (dois) minutos, se comunicar com o consumidor por telefone. Frustradas tais tentativas, a compra foi cancelada 3 (três) minutos depois.

A Corte de origem entendeu que esse procedimento se mostrou inadequado, sobretudo pelo fato de não haver, nos autos, alerta algum da operadora do cartão de crédito quanto à não aprovação da transação.

Nesse sentido, cito trechos do acórdão recorrido (fls. 218/221, e-STJ):

> Em ação de devolução de valores c/c reparação por danos morais, argumenta o Autor que, no dia 20/11/2014, em virtude do falecimento de seu irmão, adquiriu duas passagens aéreas junto ao site da Corré Edestinos, para viagem por meio da Corré Passaredo. A viagem, a ser realizada na mesma data da compra, por seus pais, foi paga mediante cartão de crédito, com a compra aprovada. Diz que, ao chegarem para o embarque, seus pais souberam que as passagens foram canceladas, sem qualquer explicação do motivo, o que implicou na compra de novas passagens para o mesmo voo, parceladas em duas vezes. Dois dias após a viagem, entrou em contato com a Corré Edestinos e foi-lhe informado que ela havia encaminhado uma mensagem de texto para confirmação e que, como não obteve resposta, foi realizado cancelamento das passagens. Com o cancelamento, a Corré Edestinos afirmou que entrou em contato com a Corré Passaredo para o estorno, mas arcou com os pagamentos, sem obter resposta, razão porque efetuou reclamação junto ao Procon. Teve que realizar empréstimo bancário, em razão da compra em duplicidade das passagens. Experimentou danos morais.
> De início, cumpre ressaltar que a ação esta fundamenta na falha na

prestação de serviços pelas Rés. Assim, conforme o enunciado do artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, na existência de mais de um responsável pelo dano, todos responderão solidariamente pela reparação. Também é hipótese de se invocar o artigo 7º do Estatuto do Consumidor, que estabelece a solidariedade entre os autores da ofensa, pois nítida a existência de comunhão de interesses na realização dos negócios comerciais das Corrés.

Afigura-se de forma indubitável que o procedimento de confirmação de compra realizado pela Apelante é medida legal e, portanto, sobre este aspecto, nada há a ser considerado.

Todavia, no presente caso, não se pode dizer que o procedimento adotado pela Apelante para confirmação da compra de passagens aéreas, pelo Autor, foi eficaz a ponto de eximi-la de responsabilidade, e isso, em razão de uma circunstância bem simples, qual seja, a compra foi efetivada por meio de cartão de crédito, cuja operação foi confirmada pela operadora do cartão. Tanto isso é verdadeiro que os valores utilizados na compra das passagens aéreas foram debitados na fatura do cartão de crédito do Autor.

Acrescente-se, ainda, que conforme é relatado pela Apelante, o pedido de reserva foi feito no dia 20/11/2014, às 06:56 horas, para uma viagem no mesmo dia, às 14:25 horas. Todavia, a Apelante limitou-se, em razão de procedimento de segurança, o qual não restou bem esclarecido, a promover três tentativas, via telefone, no período compreendido entre 08:12 horas e 08:14 horas, a fim de confirmar, junto ao Autor, a compra das passagens aéreas, ocorrendo o cancelamento da compra às 08:17 horas. No entanto, esse procedimento não se mostra adequado, uma vez que realizado cm exíguo período de tempo (dois minutos), o que permite concluir para a evidente falha na prestação dos serviços, até mesmo porque inexistente nos autos qualquer alerta da operadora do cartão de crédito quanto à não aprovação da operação de compra.

Mesmo a cláusula contratual indicada pela Apelante não pode eximi-la de responsabilidade. Conforme acima já enunciada, a questão referente à possibilidade de realização de procedimento para verificação de compra não é ilegal, fato inclusive não debatido nos autos. O que se discute nos autos é a eficácia do procedimento adotado pela Apelante, que se mostrou insuficiente com o escopo de comunicar o consumidor acerca do cancelamento das passagens adquiridas, muito menos para a pronta reposição dos valores por ele desembolsados para a compra das passagens canceladas.

Assim, correta a r. sentença ao enunciar (págs. 173/174), verbis: "Assim, em respeito à boa-fé e aos direitos do consumidor, não poderia referida ré ter cancelado a aquisição das passagens, à revelia do autor, apenas por não ter conseguido contato com ele em telefonemas realizados em intervalos de menos de um minuto. Pretendendo confirmar a compra, evidentemente que as empresa rés poderiam tentar o contato com o autor, mas não ser revela consentâneo com a boa-fé contratual, ou com a segurança que o consumidor legitimidade espera, cancelar tal aquisição dessa forma e, ainda, sem providenciar concomitantemente o estorno dos valores, conforme se extrai dos autos. A preocupação em se evitarem-se fraudes, evidentemente,

não pode chegar ao ponto de passagens aéreas compradas para voos na mesma data serem abruptamente canceladas apenas porque não se consegue contato telefônico com o comprador durante alguns minutos, mormente quando há sinais de que a passagem foi adquirida em favor de outras pessoas da mesma família."

A devolução cm dobro do valor incontroverso indicado na inicial deve ser mantida. O valor dispendido para aquisição inicial das passagens aéreas, posteriormente canceladas de forma indevida, obrigou a aquisição de novas passagens aéreas, para o mesmo voo, pelo Autor, o que representa benefício certo para a empresa aérea. Nesse sentido, caracterizada a venda em duplicidade das passagens aéreas, o que afirma a prática abusiva, além da lesão patrimonial causada, corroborada pela ausência de estorno do valor inicialmente dispendido pela aquisição das passagens canceladas, hipótese que não se insere no conceito de "engano justificável" (artigo 42 do CDC). O fato ocorreu em 20/11/2014 e, decorridos mais de oito meses, o estorno da compra ainda não tinha sido realizado, sem que exista nos autos qualquer explicação efetiva acerca da demora. Bastava mera verificação dos lançamentos realizados, mesmo que isso ocorresse nos dias seguintes aos fatos. Todavia, preferiram as Rés a contenda judicial, ao invés de solucionar amigavelmente a situação descrita.

A Apelante teve capacidade para cancelar as passagens, certamente teria condições de realizar o estorno da operação de compra perante a operadora do cartão de crédito, até porque o negócio foi realizado por meio dela e não da companhia aérea.

(...)

Demonstrado, portanto, o pagamento indevido e a má-fé das Rés, a devolução do valor indevidamente cobrado a maior deverá ocorrer na

> forma dobrada, conforme determinado na r. sentença.

Nesse contexto, verifica-se que rever o entendimento do acórdão recorrido acerca da falha na prestação do serviço ensejaria o reexame do conjunto fático-probatório da demanda, providência vedada em sede de recurso especial, ante a Súmula 7 do STJ.

A pretensão de afastamento da indenização pelos danos morais suportados também encontra obstáculo na Súmula 7/STJ.

Com efeito, a Corte estadual, com base nos fatos e nas provas produzidas, concluiu que a situação enfrentada pelo autor causou-lhe danos morais, nos seguintes termos (fls. 221/224, e-STJ):

> Ao contrário do afirmado no recurso, tem-se também por caracterizado o dano moral a ser indenizado. A hipótese retrata cancelamento de voo de forma indevida, o que atingiu a pessoa do Autor, que se viu obrigado a buscar a satisfação de seu direito por meio de processo judicial, o que não pode ser tratado como ato da vida cotidiana. Constatado o erro perpetrado pelas Rés, deveriam elas, até mesmo por se tratarem de empresas conceituadas no mercado em que atuam, atuarem de forma a minorar os danos causados ao Autor, pelo indevido cancelamento das passagens aéreas adquiridas.
>
> Sem prejuízo, o dano moral também é estabelecido para a inibição da reiteração de condutas irregulares, que é a situação dos autos. Embora também não se entenda o motivo de não ter sido realizado o estorno imediato da operação de compra, a devolução também não se deu voluntariamente, apesar do largo lapso temporal decorrido desde então, situação que não se pode admitir e que é suficiente a gerar uma situação de desconforto no consumidor, que se viu obrigado a valer-se do Judiciário para a obtenção da restituição do valor indevidamente retido pelas Rés.
>
> No concernente ao dano moral, à lesão aos bens ideais, é de ressaltar, por oportuno, que sua reparação, por meio da entrega de certa soma em dinheiro ao ofendido ou de imposição ao ofensor de determinada ação (obrigação de fazer, v.g., retratação, desmentido etc.) ou de abstenção de certas condutas (obrigação de não fazer), destina-se: a) de um lado, a amenizar, a atenuar a dor, a angústia, ou a consolar o ofendido, proporcionando-lhe alguma compensação, pelos sentimentos interiores negativos, decorrentes do sofrimento. Age, assim, com um lenitivo. a aplacar as dores do espírito do

> ofendido; b) e de outro, a sancionar o comportamento do transgressor das normas do convívio social, dos deveres gerais impostos pelo ordenamento jurídico (na hipótese de dolo ou de culpa extracontratual), ou a sancionar o comportamento do infrator de obrigações contratuais, em determinadas hipóteses de inexecução voluntária ou culposa daquelas, com o propósito de: b.I) desestimular novas práticas lesivas, novas investidas anti-sociais, b.2) e de estimular o ofensor a emendar seu comportamento ou a induzi-lo a comportamento tendente ao aprimoramento de suas atividades, à adoção de técnicas ou de mecanismos que previnam danos a outrem. Esse aspecto é tão relevante que, nas hipóteses de indenização em pecúnia, o comportamento do ofensor é também sopesado, para fixação de seu montante (v., a propósito, o inciso II do art. 53 da Lei 5.250/67).
>
> Sob esse prisma, a reparação atua como elemento educativo do ofensor e da sociedade, no sentido da conscientização de seus deveres. "... O Ministro Moreira Alves lembrou que a indenização, por dano moral, de rigor, tem como origem a vendeta, a vingança, a intenção de retribuir o mal recebido, sendo a pena pecuniária a melhor foram de contragressão" (RT, 722/U4). Observou Von Tuhr, citado por Wilson Melo da Silva, "O Dano Moral e sua Reparação", Forense, 3ª ed., pp. 68-69: "Com a importância dessa compensação, poderá o lesado procurar satisfações ideais, várias, o que, juntamente com a certeza do correspondente desfalque no patrimônio do ofensor, contribuirá, na expressiva linguagem do mesmo autor, 'a compensar el quebranto que le haya producido la agresión y a acallar ese sentimiento de venganza innato en el hombre, por moderno y civilizado que éste sea".
>
> Com essas considerações, admite-se a ocorrência do dano moral alegado, e a fixação em R$ 6.000,00, como valor suficiente a sua plena reparação.

A alteração da conclusão a que chegou o Tribunal de origem, de modo a afastar a indenização por danos morais, ensejaria o reexame da matéria fático-probatória, providência vedada na via especial, a teor da Súmula 7/STJ.

Em face do exposto, não havendo o que reformar, nego provimento ao agravo.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/15, majoro em 10% (dez por cento) a quantia já arbitrada a título de honorários em favor da parte recorrida**,** observados os

limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º do mesmo artigo**.**

Intimem-se.

Brasília (DF), 18 de fevereiro de 2019.

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
Relatora