



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2013.0000769100

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0013835-90.2011.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante CVC OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, é apelado ADRIANA CRISTINA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 27^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GILBERTO LEME (Presidente sem voto), CAMPOS PETRONI E BERENICE MARCONDES CESAR.

São Paulo, 10 de dezembro de 2013.

Claudio Hamilton
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 0013835-90.2011.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos

Apelante: CVC Operadora e Agência de Viagens S/A

Apelada: Adriana Cristina de Oliveira (Justiça Gratuita)

Juíza: Ana Paula Theodosio de Carvalho

VOTO 5778

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PACOTE TURÍSTICO – Falha na prestação de serviços relacionada aos dados do passageiro no contrato – Grafia equivocada que impediu o embarque do passageiro no ato do “check in” – Cabível resarcimento de despesas desembolsadas – Dano moral caracterizado – Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida por ADRIANA CRISTINA DE OLIVEIRA contra CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A julgada parcialmente procedente para condenar a requerida a pagar à autora o valor de R\$ 6.225,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora desde o evento danoso (12/03/2011, nos termos da Súmula 54 do STJ); condenar a requerida a devolver à autora o valor da primeira parcela do financiamento, R\$ 193,87, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação; condenar a requerida a pagar à autora o valor do táxi, fixado em R\$ 258,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação; e cancelar as últimas 4 parcelas do financiamento, liberando a autora de seu pagamento. A correção monetária será realizada com base na Tabela Prática do TJSP e os juros de mora serão sempre de 1% ao mês.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em consequência, o processo foi julgado extinto, com resolução de mérito, com base no art. 269, I, do CPC.

Em razão da sucumbência recíproca, custas e eventuais despesas em 50% para cada parte, observando-se o art. 12 da Lei nº 1060/50 com relação à autora. Cada parte foi condenada a arcar com os honorários de seu advogado.

No apelo, busca a requerida a reforma do julgado sob o fundamento de que na contratação, fica a cargo do consumidor informar ao agente de viagens a grafia correta dos nomes dos passageiros para a emissão das passagens e *vouchers*, sendo certo que o contrato da CVC com tal informação é emitido imediatamente, saindo o consumidor da loja com uma via de tal documento. Aduz que a consumidora não arguiu qualquer erro nos dados constantes no aludido contrato. Afirma que para a emissão do contrato é requisitado apenas os documentos do contratante, e não dos demais passageiros. Diz que houve culpa exclusiva da autora que forneceu o nome errado do seu namorado. Por final, alega que inexistiu dano moral. Postula, alternativamente, a redução do valor da indenização.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

São aplicáveis, ao caso, as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Narra a exordial que a autora contratou pacote turístico com a requerida para si e seu namorado com destino a Balneário Camboriú/SC. Afirma que quando do preenchimento do contrato, a atendente lançou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grafia do nome do seu namorado de forma equivocada, pois ao invés de constar Márcio Lucas Gomes, ficou registrado Márcio Oliveira (fl. 15 e 19).

Alega que ao realizar o “check in” no aeroporto de São Paulo-Congonhas, o agente da empresa aérea informou haver incorreção nos dados inscritos no bilhete emitido, o que impedia o embarque do namorado da requerente.

No caso *subjudice*, houve falha na prestação de serviços relacionada aos dados do passageiro no contrato e no “voucher”, consistente, no lançamento equivocado do nome do namorado da autora, o que impediu seu embarque no ato do “check in”.

De fato, afere-se de fl. 15/17 e 65/67, que não houve preenchimento do número do documento de identidade do namorado da autora, no contrato.

A funcionária da requerida, quando da contratação, não agiu com a devida prudência na elaboração do contrato e, na correta confecção do “voucher”, conquanto tenha a requerente assinado o contrato que lhe foi apresentado.

Em decorrência do erro na emissão na passagem, a autora perdeu não só o voo, mas a viagem de 4 dias.

Desta feita, a falha da apelante, no cumprimento imperfeito do contrato, trouxe evidentes prejuízos para a apelada que merece a devida indenização por danos materiais nos exatos termos lançados na sentença.

Concernente ao dano moral, ao contrário do que pretende fazer crer a ré, não se trata de mero transtorno ou aborrecimento pelo qual



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passou a apelada.

A frustração da autora assumiu caráter mais intenso do que o mero dissabor, pois programou uma viagem com seu namorado e não pode realizá-la.

No tocante ao *quantum* reparatório, deve-se notar que sendo a indenização forma de composição do dano, cabe ressaltar que o valor pecuniário é o único capaz de compensar a dor, o sofrimento, a aflição, os dissabores, além do estado punitivo que o lesado espera do causador do dano.

Dizia M. I. Carvalho de Mendonça nada equivaler “ao dano moral; nada pode indenizar os sofrimentos que ele alige. Mas o dinheiro desempenha um papel de satisfação ao lado de sua função equivalente” (*“Doutrina e Prática das Obrigações”*, 4^a edição, Forense, pág. 451).

A dosagem da indenização a ser feita em dinheiro, ressalta Humberto Theodoro Júnior, para compensar uma lesão que, por sua própria natureza, não se mede pelos padrões monetários, haverá de ser solucionada “dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão” (RT 662, pág. 9).

A compensação se realiza pela contraposição da alegria à dor, nos moldes da lição de Wilson Melo da Silva:

“Compensa-se o lesado levando-se-lhe, senão na mesma quantidade, pelo menos na mesma qualidade, bens outros, também ideais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

também subjetivos, capazes de neutralizar, nele, a mágoa ou a dor sofrida"
("O Dano Moral e sua Reparação", Editora Forense, 1969, nº 196, pág. 441).

Finaliza o ensinamento do citado autor:

“Se estou triste, com o dinheiro obtenho meios para me proporcionar os prazeres de uma distração, de uma viagem, de uma leitura, bastantes, em doses equivalentes, para me neutralizarem a própria tristeza” (pág. 446).

A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa do autor, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e nova conduta.

Assim, razoável e proporcional o *quantum* fixado monocraticamente.

Destarte, fica mantida a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em face do exposto, ao recurso é negado provimento.

CLÁUDIO HAMILTON

Relator