Tribunal de Justiça de Santa Catarina

Apelação Cível n. **2008.007756-2**,de Criciúma

Relator: Des. Jairo Fernandes Gonçalves

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS INTERNACIONAIS EM AGÊNCIA DE TURISMO. AUSÊNCIA DE RESERVA NO VOO. EMBARQUE REALIZADO NA AERONAVE CONTRATADA. ITINERÁRIO INALTERADO. MERO DISSABOR. ABALO PSICOLÓGICO NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Mesmo diante da inexistência de reserva de passagem aérea adquirida em agência de turismo, não há falar em dever de indenizar quando não demonstrado prejuízo no itinerário contratado. A caracterização do abalo moral não dispensa a demonstração do fato lesivo, nexo causal e dano.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. **2008.007756-2**, da comarca de Criciúma (3ª Vara Cível), em que são apelantes Eronildo Pereira e Ivan Nascimento Jocken e é apelada Carbotur Cidade do Carvão Agência de Turismo Ltda.:

ACORDAM, em Quinta Câmara de Direito Civil, por votação unânime, conhecer do recurso e desprovê-lo. Custas legais.

RELATÓRIO

Eronildo Pereira e Ivan Nascimento Jocken interpuseram recurso de Apelação Cível contra a sentença do MM. Juiz da 3ª Vara Cível da comarca de Criciúma, proferida na Ação Indenizatória n. 020.06.016903-6 por eles ajuizada contra Carbotur Cidade do Carvão Agência de Turismo Ltda., que julgou improcedente o pedido de condenação ao pagamento de danos morais, pelos incômodos ocorridos na hora do embarque decorrente da inexistência de reserva no voo de Guarulhos-SP com destino a Roma.

Sustentaram, em linhas gerais, que compareceram na agência recorrida e adquiriram três passagens com destino a Milão-Itália, mas, no momento de embarcar na cidade de Guarulhos-SP, foram informados pelos funcionários da companhia aérea Alitália que as suas reservas não haviam sido efetuadas ou foram canceladas, sendo retirados

da fila de embarque e atendidos diretamente por outro funcionário da empresa, oportunidade em que foram alocados em uma das suas aeronaves e seguiram ao destino desejado.

Aduziram que ficaram abalados pelos momentos de sofrimento e dor vividos no aeroporto à espera da confirmação de embarque no voo, devendo ser reformada a sentença proferida pelo Magistrado singular para indenizar os apelantes pelos danos advindos do fato ocorrido (fls. 98-106).

A apelada apresentou contrarrazões, nas quais afirmou, em síntese, que os recorrentes realizaram diversas reservas para o destino almejado sem que ocorresse o pagamento, porém a estes foi dado ciência de que, se efetuassem outra reserva, a primeira seria automaticamente cancelada e assim sucessivamente.

Reforçou que os apelantes não tiveram prejuízo, pois foram imediatamente atendidos pela empresa, não sofrendo modificações no seu destino de viagem, por isso é incabível, no presente caso, a indenização por danos morais (fls. 110-117).

VOTO

O recurso preenche os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, razão pela qual merece ser conhecido.

A tese trazida pelos apelantes de que o fato ocorrido lhes causou abalo moral não merece prosperar.

Inicialmente, para o deslinde da demanda, necessário caracterizar de que modo esses danos ensejam reparação civil.

Colhe-se do Superior Tribunal de Justiça:

Segundo a moderna doutrina e a jurisprudência dominante, pequenos dissabores e contrariedades, normais na vida em sociedade, não são indenizáveis. Imprescindível asseverar que na vida em sociedade as pessoas tem que se submeter a certas situações inevitáveis, sob pena de se tornar impossível tal convivência, ainda mais nos dias de hoje. Nessa linha de raciocínio, existem situações que se consubstanciam em aborrecimentos comuns do cotidiano moderno, não suscetíveis de indenização. São situações, certamente, desagradáveis, que geram aborrecimentos, mas que, no entanto, são inevitáveis e não passíveis de qualquer reparação (REsp. n. 604.620/PR, rela. Ministra Nancy Andrighi, julgado em 1-9-2005 - grifou-se).

Portanto, o dano moral capaz de ser agasalhado pelo direito é aquele que fere sobremaneira a pessoa. Meros dissabores decorrentes do cotidiano não devem ser erigidos a essa espécie de lesão imaterial.

Ademais, é cediço que, para se caracterizar o dever reparatório, deve haver conduta ilícita, dano e nexo de causalidade, nos termos do art. 186 do Código Civil, que dispõe: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

In casu, verifica-se que não estão presentes elementos suficientes para embasar a reparação de danos, pois o fato ocorrido, por si só, não gera obrigação de indenizar, visto que não comprovado pelos apelantes que embarcaram em voo diverso do contratado ou que o fato ocorrido trouxe prejuízos ao itinerário, outras escalas, reserva de hotel, entre outros.

Da análise dos documentos acostados pelos próprios apelantes, verifica-se que contrataram o voo AZ 675 (fls. 52 e 58-60) e que ao embarcarem na cidade de São Paulo, o fizeram no citado voo AZ 675 (fl. 31), ao contrário do que alegaram na inicial de que "por um acaso de destino havia surgido vaga em outro vôo" (fl. 5).

Vê-se assim que decidiu com acerto o Magistrado singular ao não acolher o pedido, pois a contrariedade alegada foi devidamente superada, inexistindo comprovação de que o fato ocorrido no aeroporto, durante a realização do *check in*, trouxe qualquer prejuízo aos apelantes, pois lograram êxito em seu objetivo. Embora a ocorrência de imprevisto, não precisaram alterar seus planos de viagem, o que não revela prejuízo à chegada ao seu destino final.

É por demais esclarecedor o embasamento da sentença de fls. 82-86, sobre as razões que motivaram os contratempos alegados.

Conforme se extrai da decisão:

Embora os documentos acostados aos autos pelas partes sejam de difícil compreensão para leigos, percebe-se que a empresa aérea "Alitalia Linee Aeree Italiane S.p.A", reclamada em processo administrativo junto ao Procon no qual figurou como reclamante a Sra. Marilene Aparecida de Souza que na data dos fatos se encontrava com os autores, ao esclarecer os fatos (fl. 32/34 dos autos), corrobora a versão colacionada pela empresa ré. É Que ambas afirmaram que as reservas de bilhetes aéreo são automaticamente canceladas pelo sistema caso o bilhete não seja emitido dentro de determinado prazo e que a requerida efetuou várias reservas -

renovando a primeira reserva efetuada - para os autores, tendo em vista que por diversas vezes se escoou o prazo para emissão dos bilhetes dos mesmos. Neste sentido a Emrpesa (sic) "Alitalia", à fl. 32 asseverou: [...] "esse assento fica reservado durante alguns dias (Normalmente 7 dias), mas, se a passagem não for emitida nesse período e registrada corretamente no sistema, a reserva é cancelada automaticamente." [...]. Também assiste razão à requerida quando afirma que não há como emitir o bilhete da passagem sem que tenha havido reserva anterior, tendo em vista o que foi afirmado pela empresa "Alitália" à fl. 33, no sentido de que [...] "**Quando o bilhete é comprado, a agência registra essa informação ao lado da reserva,** em um campo determinado. O registro de tal campo só é permitido se o bilhete, de fato, for emitido." [...]. (grifamos). Em sede de réplica, os autores procuram enfatizar a afirmação da empresa aérea no sentido de que a reserva não tenha sido feita realmente porque - segundo a referida empresa - a reserva teria permanecido no sistema [...] "caso a agência "Carbotur" ou a "Esferatur" tivessem registrado a emissão (venda) do bilhete. Uma vez que não o fizeram, o sistema cancelou a reserva". [...]. Contudo, a própria "Alitália" se contradiz, uma vez que alega que a requerida (ou a Esferatur, de quem ela adquire os bilhetes) tenha efetuado a Reserva utilizando-se de um número fictício para o bilhete que posteriormente seria emitido de forma manual. Porém, no mesmo parágrafo, a empresa admite que o bilhete entregue à acompanhante dos autores é "mecânico" - não manual. Torna-se evidente, ante a forma não manual do bilhete, que a reserva foi efetuada pela requerida, porquanto o sistema só admite emissão dos bilhetes de passagem se houver reserva anterior registrada. Ademais, a requerida afirma categoricamente que advertiu os autores de que não deveriam efetuar novas reservas em outras agências de viagem, uma vez que o sistema não admite duplicidade de reservas e cancela automaticamente uma delas quanto tal situação é verificada. O Imbróglio é esclarecido quando a empresa aérea, reclamada pela acompanhante dos autores, prestou esclarecimentos ao Procon, relatando porfim: [...] "**Diversas reservas foram feitas pela "Esferatur", para a reclamante e sua família, porém, como não se confirmava a venda dos bilhetes, o Sistema acabava por cancelá-las. A última reserva,** feita em 25 de novembro, igualmente sem a informação de emissão de bilhete, **foi cancelada porque a Flytour também fez uma reserva aos passageiros.** Posteriormente, a própria Flytour cancelou a reserva que havia feito. **É possível concluir que ou a agência "Carbotur" <u>ou a própria passageira</u>** cotaram o preço de passagens com a Flytour e com a Esferatur, ao mesmo tempo, e ambas fizeram a reserva. O sistema cancelou uma delas (da Esferatur) e, mais tarde, a Flytour, uma vez que não vendeu a passagem , cancelou sua reserva." [...]. Ainda que tenha sido concedido o benefício de inversão do ônus da prova, inserto no Código de Defesa do Consumidor, bem se sabe que o benefício se destina à produção de provas para as quais o consumidor é tecnicamente hipossuficiente, não estando entre estas

por exemplo, a prova testemunhal através da qual os autores poderiam tentar comprovar se foi a própria requerida que efetuou reserva com mais de uma agência, o que deixaram de fazer embora tenham sido devidamente intimados para especificar as provas que pretendiam produzir (fl. 78). De fato não havia reserva em nome dos autores para que estes na data da viagem, embarcassem em São Paulo rumo à Itália. Entretanto, não restou demonstrado nos autos se a ausência de reserva se deu por omissão da requerida, ou por descuido dos próprios autores por não observarem a advertência que lhes foi feita. Ademais, os autores admitem que apesar de terem esperado algumas horas no aeroporto de São Paulo, passando por alguns momentos de incerteza, foram prontamente atendidos pelos funcionários da empresa aérea já mencionada nos autos, tendo embarcado posteriormente, em vôo que dispunha de lugares vagos para os mesmos. Não houve, apesar dos contratempos, qualquer dano que possa ter atingido a moral ou a honra dos autores mesmo porque, pagaram as passagens, mas realizaram a viagem que pretendiam realizar. [...]

Neste seguimento esta Corte de Justiça já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA ANTECIPADA DE PASSAGENS AÉREAS. POSTERIOR SUSPENSÃO DOS VÔOS EM RAZÃO DE PEDIDO DE RECUPERAÇÃO JUDICIAL. 1. JUSTIÇA GRATUITA. POSSIBILIDADE DE CONCESSÃO À PESSOA JURÍDICA. NECESSIDADE DEMONSTRADA. GRATUIDADE DEFERIDA. 2. AQUISIÇÃO DE NOVAS PASSAGENS POR MEIO DE OUTRA COMPANHIA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. 3. DANOS MORAIS. NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO NAS DATAS PROGRAMADAS. AUSÊNCIA DE PROVAS DE CONSEQUÊNCIAS MAIORES. MERO ABORRECIMENTO. INEXISTÊNCIA DE ABALO MORAL. 4. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA RECONHECIDA, SEM EQUIVALÊNCIA DAS DERROTAS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (Ap. Cív. n. 2009.022723-2, rel. Des. Henry Petry Junior, j. em 25-11-2009).

Insta salientar que, conquanto tal fato possa ter causado indignação aos recorrentes, isso não foi suficiente para gerar dano moral indenizável.

Conclui-se, portanto, que não se evidenciou a indenização por eventuais abalos psicológicos sofridos, uma vez que meros aborrecimentos e dissabores não podem ser elevados à condição de dano moral.

Extrai-se da jurisprudência catarinense:

Tratando-se de transtorno da vida cotidiana a que todos estão sujeitos, a indenização por danos morais não se afigura cabível, sob pena de chegar-se ao ponto de banalizar o instituto, inundando o Poder Judiciário com demandas desta natureza, em detrimento à uma coletividade de jurisdicionados (Ap. Cív. n. 2008.072470-2, rel. Des. Newton Trisotto, julgado em 4-9-2009).

Isso porque, aquele que vive em sociedade está sujeito a situações em seu dia a dia que envolvem dificuldades, decepções, transtornos, inquietações e aborrecimentos, que não são capazes de gerar dano moral, configurado quando há um efetivo prejuízo causado à honra ou a imagem da vítima.

Assim, considerando o fato ocorrido no *check in* do aeroporto, conclui-se que não passou de mero aborrecimento aos apelantes, sem que o itinerário de viagem sofresse qualquer alteração, além do que, não demonstrada a ocorrência de conduta culposa a ser impetrada pela ré.

Ex positis, conhece-se do recurso e nega-se provimento a ele.

DECISÃO

Nos termos do voto do Relator, esta Quinta Câmara de Direito Civil decide, por unanimidade, conhecer do presente recurso e desprovê-lo.

O julgamento, realizado no dia 26 de maio de 2011, foi presidido pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Henry Petry Júnior, com voto, e dele participou o Excelentíssimo Senhor Desembargador Substituto Odson Cardoso Filho.

Florianópolis, 9 de junho de 2011.

Jairo Fernandes Gonçalves

RELATOR