

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.756.718 - GO (2020/0233145-0)

RELATOR : **MINISTRO PRESIDENTE DO STJ**
AGRAVANTE : EDESTINOS.COM.BR AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA
ADVOGADO : GABRIEL HERNANDEZ COIMBRA DE BRITO - RS071530
AGRAVADO : MARIA APARECIDA FELIPE DA SILVA DIAS
AGRAVADO : JOSE FERREIRA DE LIMA
AGRAVADO : ALDIVANIA SILVA OLIVEIRA
ADVOGADOS : VINÍCIUS GONÇALVES BENTO - GO036317
GUILHERME SILVA RODRIGUES - GO035000
LUCIANA MARTINS SILVA PRUDENTE - GO041897
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - GO054178

DECISÃO

Cuida-se de agravo apresentado por EDESTINOS.COM.BR AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA contra a decisão que não admitiu seu recurso especial.

O apelo nobre, fundamentado no artigo 105, inciso III, alínea "a" e alínea "c" da CF/88, visa reformar acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, assim resumido:

APELAÇÃO CÍVEL INDENIZAÇÃO COMPRA DE PASSAGEM AÉREA COM CARTÃO DE CRÉDITO DE TERCEIRO OPERAÇÃO APROVADA PELA OPERADORA DO CARTÃO E CONFIRMADA PELA AGÊNCIA DE VIAGEM POSTERIOR CANCELAMENTO SEM AVISO PRÉVIO PROCEDIMENTO DE CONFIRMAÇÃO DE COMPRA INEFICAZ FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DANO MORAL E MATERIAL CONFIGURADOS SOLIDARIEDADE ESTABELECIDADA ENTE AS RÉS DESPROVIMENTO HONORÁRIOS RECURSAIS MAJORADOS.

Alega a recorrente violação dos arts. 12 e 14 do CPC, além de divergência jurisprudencial, porque descabida a indenização por dano moral no caso dos autos, uma vez não preenchidos os requisitos legais, trazendo os seguintes argumentos:

20. Neste recurso, a discussão a ser travada tem relação unicamente com os danos morais. Com efeito, o acórdão

recorrido, a despeito de reconhecer a existência de falha na prestação do serviço, manteve a indenização por danos morais independentemente de demonstração concreta de sentimentos adversos no âmago da mente e do espírito do consumidor. (fls. 492).

21. Contudo, esse entendimento contraria o espírito do art. 12 e 14, ambos do CDC, os quais foram invocados para suscitar a responsabilidade da agência de viagens.

22. Com efeito, tais dispositivos tratam da responsabilidade dos diversos integrantes da cadeia de consumo pelos danos derivados do fato do produto (CDC, art. 12) e do serviço (CDC, art. 14), independentemente da existência de culpa.

23. Porém, ainda que a responsabilidade seja objetiva, é exigível, para que o fornecedor seja responsabilizado, que haja um efetivo dano à honra, intimidade, imagem, ou quaisquer dos atributos inerentes à personalidade, atributos estes que justificam eventual condenação por danos morais.

[...]

25. Veja-se que o acórdão recorrido, ainda que admita o vício no serviço prestado, condenou a recorrente por um dano moral hipotético.

26. Ora, o simples fato de ocorrer o cancelamento da reserva não justifica a condenação da recorrente ao pagamento de indenização por danos morais. Perceba - se que o mero inadimplemento contratual sem que tenha havido qualquer ofensa a sentimentos no âmago dos recorridos afasta a possibilidade de condenação por dano moral.

[...]

31. Logo, considerando que o dano moral depende da efetiva ofensa à intimidade, honra, imagem ou outro atributo do consumidor, e que o acórdão recorrido dispensou esse requisito para condenar a recorrente ao pagamento de indenização por danos morais, entende-se que o acórdão negou vigência aos já citados artigos 12 e 14 do CDC.

32. Como dito, tais dispositivos, ainda que estipulem a responsabilidade objetiva do fornecedor, não dispensam a existência do dano.

33. E, se não há demonstração deste dano, o que é incontroverso pela leitura do acórdão, descabida é a fixação de indenização por danos morais, justamente porque o dano (ainda que de ordem moral) é requisito para afixação da indenização.

34. Por tais fundamentos, então, pede-se que seja conhecido e provido este recurso para o fim de reconhecer a negativa de vigência aos artigos 12 e 14 do CDC e reformar o acórdão recorrido, julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais. (fls. 494).

É, no essencial, o relatório. Decido.

Na espécie, o Tribunal de origem se manifestou nos seguintes termos:

A agência justifica que o cancelamento da venda das passagens ocorreu no dia 19.11.2017, em razão de procedimento de segurança, por não ter conseguido a confirmação dos dados, já que a compra foi efetuada com cartão de terceiro. Mas o procedimento adotado pela recorrente não se mostrou adequado e suficiente com o escopo de comunicar a consumidora sobre o cancelamento da passagem adquirida, muito menos para a pronta reposição dos valores por ela desembolsado na compra.

O cancelamento foi realizado em exíguo espaço de tempo, mediante o uso de sistema que permite o pagamento com cartão de terceira pessoa, sendo a confirmação dos dados uma possibilidade que a requerida tem antes de fechar a venda. Após a concretização, o cancelamento sob argumento de que os dados não foram checados é de responsabilidade única da fornecedora, principalmente quando não constatada qualquer fraude. De modo que não socorre a apelante nem a cláusula contratual indicada para eximi-la de responsabilidade.

Assim, em respeito à boa-fé e aos direitos do consumidor, não poderia a ré apelante ter cancelado a aquisição da passagem, à revelia das autoras apeladas, apenas por não ter conseguido contato via telefonemas realizados em exíguo espaço de tempo.

A preocupação em se evitar fraudes, evidentemente, não pode chegar ao ponto de cancelamento de passagens aéreas apenas porque não se consegue contato telefônico imediato com o comprador, se há sinais de que adquiridas em favor de outra pessoa da família. Nesse sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no julgamento monocrático do AREsp 1408355, de relatoria da Ministra Maria Isabel Gallotti, realizado em 22.02.2019.

Desta feita, a justificativa para o cancelamento do bilhete não se sustenta, restando a obrigação de arcar com os danos impingidos ao consumidor dada a explícita falha na prestação dos serviços. Decorrente da solidariedade das empresas fornecedoras, ambas as requeridas que participaram da cadeia de consumo respondem pelos danos causados com o cancelamento indevido das passagens, a caracterizar os danos material e moral. (fl. 478)

Assim, incide o óbice da Súmula n. 7 do STJ (“A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial”), uma vez que o reexame da premissa fixada pela Corte de origem quanto à presença ou não dos elementos que configuram o dano moral indenizável exigiria a incursão no acervo fático-probatório dos autos, o que não é possível em sede de recurso

especial.

Confirmam-se os seguintes julgados: AgRg no REsp 1.365.794/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, DJe de 9/12/2013; AgInt no AREsp 1.534.079/ES, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, DJe de 26/8/2020; AgInt nos EDcl no AREsp 1.341.969/DF, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe de 26/8/2020; AgInt no AREsp 1.581.658/PB, relator Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, Primeira Turma, DJe de 18/8/2020; e AgInt no AREsp 1.528.011/RJ, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, DJe de 1º/7/2020.

Ademais, verifica-se que a pretensão da parte agravante é de ver reconhecida a existência de dissídio jurisprudencial, que tem por objeto a mesma questão aventada sob os auspícios da alínea “a”, que, por sua vez, foi obstaculizada pelo enunciado da Súmula n. 7/STJ.

Quando isso acontece, impõe-se o reconhecimento da inexistência de similitude fática entre os arestos confrontados, requisito indispensável ao conhecimento do recurso especial pela alínea “c”.

Nesse sentido: "A jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido de que a incidência da Súmula 7/STJ também impede o conhecimento do recurso especial pela alínea c do permissivo constitucional, uma vez que falta identidade fática entre os paradigmas apresentados e o acórdão recorrido". (AgInt no AREsp 1.402.598/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe de 22/5/2019.)

E ainda: AgInt no AREsp 1.521.181/MT, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, DJe de 19/12/2019; AgInt no AgInt no REsp 1.731.585/SC, relatora Ministra Regina Helena Costa, Primeira Turma, DJe de 26/9/2018; e AgInt no AREsp 1.149.255/SP, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, DJe de 13/4/2018.

Ante o exposto, com base no art. 21-E, V, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de advogado em desfavor da parte recorrente em 15% sobre o valor já arbitrado nas instâncias de origem, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão de justiça gratuita.

Publique-se. Intimem-se.

Superior Tribunal de Justiça

Brasília, 13 de janeiro de 2021.

MINISTRO HUMBERTO MARTINS
Presidente