



PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

**Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabraal - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

SENTENÇA

**AUTOS N.º 0013293-28.2018.8.16.0182**

**REQUERENTES** □

[REDACTED]

**REQUERIDA:** Tam Linhas Aéreas S/A

Trata-se de demanda de indenização por danos materiais e morais.

Relatam as autoras que em 08.06.2017 adquiriram passagens aéreas da companhia requerida com destino ao Peru, voo JJ 3328, Curitiba-Guarulhos, com saída no dia 12.09.2017, às 21h57 e chegada às 22h57, e voo JJ 8100, Guarulhos-Lima, com saída no dia 13.09.2017 às 02h20 e chegada às 05h35. E, em 20.06.2017, adquiriram o pacote turístico “Peru Andino”, que incluía o voo LA 21005, Lima-Arequipa, com saída às 09h44 do dia 13.09.2017 e chegada às 11h24.

Afirmam que, dois dias antes do embarque, ao acessarem o *site* da reclamada, foram surpreendidas com a alteração da data do voo JJ 3328 para 13.09.2017, não sendo avisadas previamente pela companhia, informação que tiveram conhecimento por terem a cautela de acessarem o *site* para verificar os procedimentos de *check in*.

As autoras alegam que fizeram reclamação junto à demanda, mas sem sucesso, de modo que o itinerário foi alterado para: voo JJ 3328, Curitiba-Guarulhos, com saída no dia 13.09.2017 às 14h59 e chegada às 16h05; e voo JJ 8100, Guarulhos-Lima, com saída no dia





**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

14.09.2017 às 02h20 e chegada às 05h35. Além disso, narram que a reclamada disponibilizou aeronave diversa e inferior à que foi informada no bilhete (Airbus A320).

Sustentam que, com a alteração dos voos, perderam o voo de Lima a Arequipa, no importe de R\$ 200,00 (duzentos reais) para cada passageira, tendo que adquirir novos bilhetes às pressas, ao custo de R\$ 628,77 (seiscentos e vinte e oito reais e setenta e sete centavos),

**Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

para o voo AV 0815, com saída às 04h15 do dia 14.09.2017 e chegada às 06h01. E ainda tiveram gastos com hospedagem em Lima e despesas com traslado aeroporto-hotel- aeroporto.

Seguem aduzindo terem perdido o primeiro dia do pacote turístico adquirido, com perda da hospedagem em Arequipa e tendo que pagar pelo *no show*, equivalente a US\$ 220,00 (duzentos e vinte dólares).

Assim, requerem indenização por danos materiais no importe de R\$ 3.682,58 (três mil, seiscentos e oitenta e dois reais e cinquenta e oito centavos) e de danos morais de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Em sede de contestação (mov. 14), a requerida TAM LINHAS AÉREAS S/A alega preliminarmente a falta de interesse de agir e que a alteração do voo se deu por fato alheio à vontade da companhia, caracterizando caso fortuito.

Aduz ter cumprido o disposto no art. 741 do Código Civil e que foi dada às passageiras a opção de aceitar a mudança, solicitar outro voo ou cancelar a passagem, permanecendo com o crédito ou mediante reembolso.

A reclamada sustenta que a alteração se deu por necessidade de reestruturação da malha aérea, que não houve comprovação dos danos materiais e que inexistem danos morais.

As reclamantes impugnam a contestação no mov. seq. 19, asseverando a nulidade da cláusula de arbitragem com base no Código de Defesa do Consumidor, a incontroversa alteração do voo, ausência de comprovação de readequação da malha aérea, a comprovação dos danos materiais e morais.

**Da alegação de existência de cláusula compromissória**

A requerida TAM LINHAS AÉREAS S/A alega a falta de interesse de agir ante a existência de cláusula compromissória de mediação no Contrato de Transporte Aéreo (cláusula





**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

n. 133), a qual previu que conflito decorrente contrato seria dirimido através da JUSPRO – Justiça Sem Processo Mediação e Conciliação S/S Ltda., que é a Primeira Câmara de Direito Privado cadastrada junto ao Tribunal de Justiça de São Paulo.

Cumpre salientar que se aplicam as regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor ao presente caso. Desta feita, tem-se que a aplicação por analogia do art. 51, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor que considera nulas de pleno direito as cláusulas contratuais “*que determinem a utilização compulsória de arbitragem*”.

E, ainda, aplica-se à hipótese o art. 6º, inc. V, do referido diploma legal, o qual permite “*a modificação das cláusulas contratuais que estabelecem prestações*

**Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

*desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas*”.

Tenho, portanto, que a aceitação da cláusula compromissória pelo consumidor no momento da assinatura do contrato de adesão não basta para a sua imposição, pois esta só terá eficácia se o consumidor vier a tomar a iniciativa do procedimento de mediação ou se vier a ratificar a sua instituição no momento do litígio, o que não é o caso dos autos, tendo em vista que o consumidor veio a se socorrer no Judiciário.

Ademais, a requerida sequer juntou o contrato aos presentes autos.

Assim, pelo exposto, por se tratar de relação de consumo, não deve prevalecer a cláusula compromissória ao caso em tela.

Afasto a preliminar arguida.

**Do mérito**

O caso em tela é regido pela Lei n. 8.078/90, tendo em vista que as partes firmaram contrato de transporte aéreo. Logo, como se está diante de uma perfeita relação de consumo, a responsabilidade da empresa requerida é objetiva, cujo dever de indenizar insurge independentemente da demonstração de culpa, a teor do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, para se eximir do dever de indenizar, deve o fornecedor comprovar a



**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

inexistência de falha na prestação de serviço ou culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, a teor do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou, ainda, caso fortuito ou força maior.

Muito embora a parte autora não tenha juntado comprovante dos voos originalmente adquiridos, a reclamada não impugnou tal fato. Tem-se, portanto, como verdadeiro que os voos originalmente adquiridos foram: voo JJ 3328, Curitiba-Guarulhos, com saída no dia 12.09.2017, às 21h57 e chegada às 22h57; e voo JJ 8100, Guarulhos-Lima, com saída no dia 13.09.2017 às 02h20 e chegada às 05h35.

Contudo, com a alteração, foram designados os seguintes voos: voo JJ 3328, Curitiba-Guarulhos, com saída no dia 13.09.2017 às 14h59 e chegada às 16h05; e voo JJ 8100, Guarulhos-Lima, com saída às 18h05 do dia 13.09.2017 e chegada às 21h20 (mov. 1.7) (e não no dia 14.09.2017, às 02h20 e chegada às 05h35, como narrado pela parte autora).

## **Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

Assim, as reclamantes deveriam ter chegado em Lima às 05h35 do dia 13.09.2017, mas chegaram a tal destino somente às 21h20 do mesmo dia, pelo que perderam o voo LA 21005, Lima-Arequipa, com saída às 09h44 do dia 13.09.2017.

Em que pese as alegações da requerida de que informou a parte autora sobre a alteração do voo, não fez qualquer prova neste sentido, pelo que não logrou êxito em demonstrar que cumpriu seu dever de informação e de transparência.

A Resolução n. 400 da ANAC estabelece que:

### **Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador**

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de: I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

Tem-se, portanto, que a reclamada não demonstrou ter comunicado as autoras



**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

sobre a alteração dos voos, nem ofereceu acomodação em outros voos em horários mais apropriados, descumprindo, assim, o art. 12, *caput* e § 1º, inc. II, da Resolução n. 400 da ANAC.

Em razão da alteração do voo, as requeridas tiveram prejuízos materiais.

Deveriam, a princípio, chegar em Lima às 05h35 do dia 13.09.2015 e, na sequência, embarcar no voo com destino a Arequipa das 09h44, contudo, chegaram em Lima somente por volta das 21h20. Assim, tiveram gastos com hospedagem em Lima, que não seriam necessários se não fosse a alteração do voo, no importe de US\$ 59,80 (cinquenta e nove dólares e oitenta centavos) (mov. 1.12, fl. 7), equivalente a R\$ 195,54 (cento e noventa e cinco reais e cinquenta e quatro centavos); com traslado aeroporto-hotel-aeroporto, no importe de S/. 40,00 (quarenta soles) por trecho (mov. 1.10, fls. 2/3), no total de S/. 80,00 (oitenta soles), equivalente a R\$ 82,40 (oitenta e dois reais e quarenta centavos); e despesa com café da manhã, no importe de S/. 32,20 (trinta e dois soles e vinte centavos) (mov. 1.10, fl. 1), equivalente a R\$ 33,16 (trinta e três reais e dezesseis centavos).

## **Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

Como visto, as autoras perderam o voo LA 21005, Lima-Arequipa, com saída às 09h44 do dia 13.09.2017 e chegada às 11h24, em razão da alteração dos voos de Curitiba a Lima, pelo que tiveram que adquirir novas passagens de Lima a Arequipa, voo AV 0815, com saída às 04h15 do dia 14.09.2017 e chegada às 06h01, ao custo de R\$ 628,77 (seiscentos e vinte e oito reais e setenta e sete centavos) (mov. 1.6 e 1.9) para cada passageira. As demandantes, no entanto, pleiteiam o ressarcimento das passagens perdidas como das novas que tiveram que ser adquiridas, o que não é possível, sob pena de incidirem em enriquecimento sem causa, haja vista que o trajeto foi realizado, ainda que por outra empresa. Assim, deve haver o ressarcimento apenas das passagens que tiveram que ser adquiridas, em substituição àquelas perdidas, no importe de R\$ 628,77 (seiscentos e vinte e oito reais e setenta e sete centavos) por passageira, no total de R\$ 1.257,54 (mil, duzentos e cinquenta e sete reais e cinquenta e quatro centavos).

As autoras requerem, ainda, indenização pela perda do primeiro dia do pacote turístico contratado e da taxa por *no show* do hotel em Arequipa. Em que pese ser razoável o pedido da parte autora, o prejuízo material deve ser comprovado pela parte que o alega e, neste ponto, as demandantes não comprovaram a extensão do dano sofrido.

O contrato de mov. 1.8 não informa o valor do pacote turístico, a declaração de



**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

mov. 1.9 não menciona os valores cobrados a título de *no show*, tampouco constam quaisquer valores dos documentos de mov. 1.13 e 1.14. Como o dano material não se presume e não demonstrado o prejuízo sofrido, não devem ser ressarcidas tais despesas.

Assim, deve a requerida indenizar as autoras pelas despesas em decorrência da alteração unilateral dos voos adquiridos, no total de R\$ 1.568,64 (mil, quinhentos e sessenta e oito reais e sessenta quatro centavos).

Como já referido anteriormente, por se tratar de relação de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da requerida é objetiva, a teor do disposto no art. 14 deste diploma legal.

Assim, não importam os motivos pelos quais ocorreu a falha na prestação de serviço, bastando, tão-somente, sua ocorrência como fonte causadora de danos para se configurar o dever de indenizar da requerida.

Dessa forma, a fornecedora somente pode restar eximida do dever de indenizar caso comprove a inexistência de falha na prestação do serviço ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ônus do qual não se desincumbiu.

No caso dos autos, verifico que a requerida não apresentou justificativa plausível para a falha na prestação do serviço. Torna-se evidente, assim, a ilicitude da conduta da demandada ao não cumprir seu dever de informação acerca da alteração dos voos

**Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

comercializados nem oferecer opções de acomodação às autoras, as quais tiveram despesas não previstas em decorrência de tal alteração, além de perderem um dia do pacote turístico adquirido.

Verificado o ato ilícito e o abalo moral decorrente da falha na prestação do serviço, deve receber o prejudicado a devida indenização, observando-se, no ponto, que a hipótese de dano moral puro, presumido, decorrente da situação constrangedora em si, dispensando-se, pois, qualquer espécie de prova.

Certo do dever de indenizar, passo a analisar os critérios de fixação do valor a título de reparação por danos morais. Para se fixar o valor indenizatório ajustável à hipótese fática concreta, deve-se sempre ponderar o ideal da reparação integral e da devolução das partes ao *status quo ante*. Este princípio encontra amparo legal no artigo 947 do Código Civil e no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.



**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

No entanto, não sendo possível a *restitutio in integrum* em razão da impossibilidade material desta reposição, transforma-se a obrigação de reparar em uma obrigação de compensar, haja vista que a finalidade da indenização consiste, justamente, em ressarcir a parte lesada.

Em relação à quantificação da indenização, é necessário analisar alguns aspectos para se chegar a um valor justo para o caso concreto, atentando-se à extensão do dano, ao comportamento dos envolvidos, às condições econômicas e sociais das partes e à repercussão e ao fato de não haver indícios de que foi utilizada aeronave inferior para o transporte das passageiras, nem houve relato ou demonstração de quais seriam as supostas diferenças entre as aeronaves, considero suficiente para reparar o dano moral perpetrado o montante indenizatório de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada demandante.

**DISPOSITIVO**

Face ao exposto, julgo parcialmente procedente o pedido inicial, formulado por [REDACTED] e por [REDACTED] em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A, com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, para:

a) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no importe total de R\$ 1.568,64 (mil, quinhentos e sessenta e oito reais e sessenta quatro centavos), corrigida pela média do INPC e do IGP-DI a contar do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação;

b) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada demandante, corrigida monetariamente pela

**Metropolitana de Curitiba**

Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais (antigo presídio do Ahú) -  
Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6000

média do INPC e do IGP-DI a contar da data desta decisão e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Sem ônus sucumbenciais, ante o teor do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Curitiba, 28 de setembro de 2018.



**PODER JUDICIÁRIO – ESTADO DO PARANÁ**  
**5º Juizado Especial Cível e Criminal**  
**Foro Central da Comarca da Região**

Wolfgang Werner Jahnke  
Juiz de Direito Supervisor (*assinado*  
*digitalmente*)