



COMARCA DE PELOTAS
5ª VARA CÍVEL
Av. Ferreira Viana, 1134

Processo nº: 022/1.19.0005738-5 (CNJ:.0012538-24.2019.8.21.0022)
Natureza: Rescisão de Contrato
Autor: _____

Réu: Decolar.com
TAP - Transportes Aéreos Portugueses
Juiz Prolator: Juiz de Direito - Dr. Felipe Marques Dias Fagundes
Data: 28/05/2020

Vistos.

_____, _____ e _____ ajuizaram a presente ação em face de DECOLAR.COM e TAP – TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES. Disseram 1) que adquiriram, por intermédio da decolar.com, em 06/12/2018, três passagens aéreas da segunda ré, de ida e volta entre Porto Alegre e Barcelona, com conexões em São Paulo e Lisboa, por R\$ 17.230,00 (R\$ 15.849,00 de passagens; R\$ 718,65 de impostos; e R\$ 141,00 de encargos); 2) que a partida estava prevista para as 10h40min do dia 12/07/2019, com chegada prevista em São Paulo para as 12h30min, seguindo às 15h30min do mesmo dia para Lisboa, com chegada prevista para as 05h20min do dia 13/07/2019, embarcando imediatamente na sequência, às 06h45min, e chegando às 09h35min em Barcelona; 3) o retorno estava previsto para as 20h10min do dia 21/07/2019, de Barcelona, com chegada prevista em Lisboa para as 21h05min, seguindo às 23h20min do mesmo dia para São Paulo, com chegada prevista para as 05h20min do dia 22/07/2019, embarcando imediatamente na sequência, às 08h25min, e chegando às 10h05min em Porto Alegre; 4) que no dia 12/02/2019, exatos cinco meses antes da viagem, a primeira autora, por motivos particulares, solicitou o cancelamento das passagens e reembolso dos valores pagos, o que foi negado, ao argumento de que as condições tarifárias não permitiam devolução; 5) que, inconformados com a negativa, tentaram novamente a resolução do problema pela via administrativa, obtendo resposta da segunda ré no sentido de que somente seria permitido o cancelamento das passagens em caso de enfermidade do(s) passageiro(s) por doenças infectocontagiosas; 6) que no dia 27/03/2019, a primeira autora efetuou ligação



telefônica para a primeira ré e solicitou o cancelamento definitivo das passagens aéreas; 7) que dois dias depois, recebeu da primeira ré três mensagens (a primeira, confirmando o cancelamento e informado que a companhia aérea dispunha de 30 a 120 dias para confirmar o valor exato do reembolso, de aproximados R\$ 1.241,40; a segunda, confirmando que a companhia aérea havia aprovado o reembolso; e o terceiro, confirmando o reembolso de R\$ 93,36); e 8) que no dia 31/03/2019 a primeira autora recebeu nova mensagem, confirmando o reembolso de R\$ 1.241,40. Trouxe à baila dispositivos do CODECON, do Código Civil e da Portaria n. 676/G5-5 da ANAC e insurgiu-se contra a sistemática dos bilhetes não reembolsáveis. Ao final, pediu o reconhecimento da abusividade da retenção de 100% dos valores pagos pelas passagens, e a condenação das rés à restituição integral do valor pago, com retenção de 10% a título de multa e abatimento dos valores já reembolsados.

Citados, os réus contestaram.

A TAP – TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A alegou que os autores sempre tiveram amplo conhecimento de que estavam adquirindo passagens promocionais, que possuem preços mais vantajosos, mas em contrapartida não admitem alterações ou reembolsos, e que essas regras, de antemão estabelecidas, são amplamente divulgadas para todos os passageiros no momento da aquisição das passagens. Trouxe à baila a Res. n. 400 da ANAC, e discorreu sobre os quatro tipos de bilhetes aéreos que disponibiliza para seus consumidores (*discount*, *basic*, *classic* e *plus*). Negou a prática de qualquer ilícito, defendeu a aplicação da Convenção de Montreal ao caso em tela e protestou pela improcedência do pedido.

A DECOLAR.COM LTDA suscitou preliminar de ilegitimidade passiva. Qualificou-se como portal online de viagem, destinado a propiciar maior comodidade e agilidade aos consumidores para aquisição de passagens aéreas e outras comodidades relacionadas ao turismo em geral. Repisou, em linhas gerais, a contestação da TAP – TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A, no sentido da ausência de prática de ato ilícito e descabimento do reembolso, por conta do tipo de bilhetes aéreos adquiridos pelos autores, e protestou pela improcedência do pedido.

Réplica dos autores.



Rechaçada a preliminar de ilegitimidade passiva e instadas as partes sobre a dilação probatória, nada mais requereram.

Relatado, DECIDO.

Incontroversos os fatos: a aquisição dos bilhetes aéreos internacionais promocionais, o cancelamento dos bilhetes por conveniência dos autores, e a recusa das rés de restituir aos autores os valores pagos, ao argumento de que os bilhetes aéreos adquiridos não contemplavam a possibilidade de reembolso.

Cediço que as companhias aéreas ofertam aos consumidores de três a quatro tipos de bilhetes aéreos para um mesmo trecho, cada qual com valores e benefícios específicos. Via de regra, o bilhete mais barato (promocional) não contempla a possibilidade de reembolso do valor pago, tampouco alteração de horários ou data da viagem. O segundo, com tarifa um pouco mais elevada, contempla percentual de reembolso menor, e assim por diante, até que a terceira ou quarta modalidades de bilhetes, com tarifas mais elevadas, possibilitam o reembolso integral em caso de cancelamento, dentre outras vantagens. As regras de cada tipo de bilhete, fato notório, são claramente informadas aos consumidores, mesmo quando a aquisição é feita via internet, sem a intermediação de agente de turismo, nos *sites* das companhias aéreas ou em plataformas online semelhantes àquela mantida pela primeira ré. Com isso, atende-se a regra do art. 6º, inc. III, do CODECON, que diz ser direito dos consumidores a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Aliás, no ponto, verifico que sequer os autores alegaram que não tiveram informação clara a respeito das condições dos bilhetes aéreos adquiridos.

Compartilho do entendimento de que não é abusiva a regra de vedação de reembolso, em caso de cancelamento por conveniência do consumidor, do bilhete aéreo promocional, qual seja, aquele com tarifa mais reduzida. Abusividade haveria se a companhia aérea dispusesse aos consumidores tão somente uma categoria de bilhete, sem opção de escolha, e que negasse o reembolso do preço em caso de cancelamento. Todavia, ao dispor, via de regra, de três ou quatro categorias de bilhetes, com limitações e vantagens inerentes ao seu



valor, desde o mais barato, sem possibilidade de reembolso, até o mais caro, com todos os benefícios e reembolso integral, prestando, ademais, informações claras a respeito das vantagens e desvantagens de cada um deles, a companhia aérea permite que o consumidor eleja e adquira aquele lhe é mais conveniente.

Os consumidores têm de ser responsáveis por suas escolhas. Se lhes são ofertadas três ou quatro versões do mesmo produto, com preços e vantagens que aumentam gradativamente, há que se fazer a escolha consciente daquela que mais se aproxima das suas necessidades. Descabido que se parta para o mais barato e depois se busque o Poder Judiciário para driblar aquilo que foi pactuado. A companhia aérea aceita vender o bilhete aéreo por um preço menor, desde que o consumidor abra mão do reembolso. O consumidor, por sua vez, aceita abrir mão do reembolso, desde que obtenha vantagem (desconto) no preço das passagens. Esse é o acordo. Esse é o contrato. E nada de abusivo há nisso, vez que as regras estão sobre a mesa e são claras. Tivesse interesse em assegurar o reembolso integral do preço, ou de parte dele, tinham os autores essa opção, mediante aquisição das passagens por preço um pouco maior.

Se o consumidor adquire determinada peça de roupa em uma loja qualquer, e depois de dois meses retorna ao estabelecimento e diz ter-se arrependido, desinteressado, enfim, desistido da compra, há obrigação do lojista de desfazer o negócio e restituir o preço? Evidente que não, e a situação trazida aos autos em nada difere.

Aceitar que os consumidores paguem pela tarifa promocional, sem possibilidade de reembolso, e depois, por sua conveniência, cancelem a passagem e obtenham, no Poder Judiciário, aquilo de que abriram mão quando da compra para obter o desconto, somente serviria (1) para estimular o consumo impensado, e (2) promover a extinção dos bilhetes promocionais (em prejuízo da coletividade), pois, por certo, as companhias aéreas deixariam de vendê-lo, antevendo a possibilidade de, na via judicial, terem de restituir aos consumidores o preço pago, bem ainda arcar com custas e honorários de sucumbência.

Lembro, ademais, que os autores dispunham de sete dias para desistir da compra das passagens aéreas, já que o fizeram pela internet, de acordo com o art. 49 do



CODECON. Todavia, somente o fizeram mais de dois meses depois da aquisição, modo que incidem as regras previstas para a classe tarifárias elegida.

Não socorre os autores a Portaria n. 676/G5-5 da ANAC, vez que, de acordo com o disposto em seu art. 7º, § 2º, *o reembolso de bilhete adquirido mediante tarifa promocional obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação* (grifei).

Nesse sentido, precedentes da jurisprudência local:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS POR TARIFA PROMOCIONAL. INFORMAÇÃO CLARA SOBRE A IMPOSSIBILIDADE DE REEMBOLSO EM CASO DE CANCELAMENTO. DIREITO À RESTITUIÇÃO INCABÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível, Nº 71009175977, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em: 13-02-2020);

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. CANCELAMENTO UNILATERAL DA PASSAGEM POR PARTE DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE BILHETE NA TARIFA PROMOCIONAL. PARTE AUTORA QUE OPTOU POR TER MENOS BENEFÍCIOS. CATEGORIA QUE NÃO CONTEMPLA REEMBOLSO. CARÊNCIA DE PROVAS NOS AUTOS QUE O CANCELAMENTO OCORREU EM TEMPO HÁBIL PARA RECOLOCAÇÃO DAS PASSAGENS NO MERCADO. AUSÊNCIA DO DEVER DE RESTITUIR O VALOR PAGO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível, Nº 71008521619, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado em: 30-04-2019).

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.

Condeno os autores ao pagamento das custas do processo e honorários de advogado, arbitrados, para os procuradores de cada réu, em 15% do valor da causa, corrigido pelo IGP-M desde o ajuizamento da ação, e acrescido de juros de mora simples de 1% ao mês a contar do trânsito em julgado.

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

Pelotas, 28/05/2020.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO



Felipe Marques Dias Fagundes,
Juiz de Direito.