



Goiânia - 10º Juizado Especial Cível

Processo nº: 5013849-37.2021.8.09.0051

Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Promovente: -----

Promovido: Tam Linhas Aéreas S/a

SENTENÇA

Cuida-se de ação proposta por ----- e ----- em face de **Tam Linhas Aéreas S/a**, todos qualificados.

Isento de relatório.

Cabível o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em que pese haver preliminares na peça de defesa, estas se confundem com o mérito da causa, como tal serão analisadas.

Aduz os autores terem adquirido, junto à ré, bilhetes de passagem área, ida e volta de Goiânia para São Paulo, saindo dia 14/01/2021 e, retornando dia 21/01/2021, no valor total de R\$733,62, compradas para serem a conexão de outro trecho que seria de São Paulo para o Uruguai.

Alegam que, em virtude da pandemia pelo COVID-19, seu voo de São Paulo para Uruguai, fora cancelado, em razão do fechamento de fronteiras, deste modo, o primeiro trecho restou prejudicado. Afirmam terem tentado a remarcação ou ressarcimento dos valores despendidos, entretanto, foram negados pela ré pelo fato da passagem adquirida ser da categoria "light". Requerem ressarcimento do valor da passagem, e indenização por danos morais.

A ré, por sua vez, em suma, assevera inexistir ato ilícito. Discorre que o cancelamento se deu em virtude da pandemia, sendo causa de força maior e, também, que a categoria escolhida pelos autores não comporta reembolso. Requer improcedência dos pedidos.

Não paira dúvida no sentido de que se trata de relação de consumo o liame que envolve as partes, devendo, assim, se proceder a apreciação da presente demanda à luz dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece, em seu artigo 14 e 20, que há responsabilidade civil objetiva da prestadora de serviços cuja condição lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste contexto o dever da boa-fé objetiva para com o consumidor.

Destarte, o feito será julgado segundo as normas dispostas no Código de Defesa do Consumidor, em especial o quanto dispõe seu art. 6º, VIII, aplicando-se assim a inversão do ônus



da prova, sem prejuízo ainda de aplicação complementar, subsidiária ou coordenada das normas civilistas, no que couber e não o contrariar.

As novas disposições da ANAC a respeito dos cancelamentos e alterações das viagens em vista da pandemia pelo COVID-19, regulamenta ser permitida a cobrança de multa nos casos em que o consumidor não tenha interesse em remarcação das passagens (<https://www.anac.gov.br/passageirodigital/coronavirus/reembolso>).

Os autores adquiriram as passagens aéreas em outubro/2020, já existindo a pandemia pelo COVID-19, no entanto, o voo internacional adquirido fora cancelado em razão do fechamento de fronteiras, deste modo restou prejudicado o voo nacional que serviria de conexão para o outro trecho.

Na hipótese, as reservas, do voo em discussão, trazem a informação de que as passagens aéreas adquiridas correspondem à "tarifa Light", em que não se admite o reembolso.

Nada obstante, o art. 740, do CC, dispõe que *"o passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada"*.

Assim, incabível a retenção integral do valor da passagem pela companhia aérea, considerando que esta foi cancelada com antecedência, possibilitando, inclusive, a sua renegociação, cabendo à requerida apresentar prova em contrário, o que não ocorreu. Com efeito, o Código Civil ressalva a necessidade de observância das normas nele dispostas, quando o transporte exercido por concessão reger-se por normas regulamentares (art. 731, do CC).

Ademais, cumpre destacar a prevalência da Lei civil em hipótese de conflito com disposição regulamentar da ANAC, sendo nula a "cláusula contratual que prevê a retenção de 100% do valor do bilhete aéreo em caso de desistência do consumidor, porquanto não guarda amparo na legislação de regência e configura manifesta prática abusiva da empresa aérea, sob pena de enriquecimento sem causa da cia aérea (art. 51, do CDC)". (Acórdão 1227286, 07013051220198070011, Rel. Carlos Alberto Martins Filho, Terceira Turma Recursal, Julgado em 04/02/2020, dje: 11/02/2020).

A resolução 400/2016 da ANAC em seu art. 9 afirma que as multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Ademais, a resolução 676/2000 da ANAC, que não foi revogada por completo, afirma que se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a 10% (dez por cento) do saldo reembolsável ou o equivalente, em moeda corrente nacional, a US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido do reembolso, o que for menor.

Nesta toada, tem-se que a ré atuou de forma abusiva praticando o ato ilícito quando aplicou multa de 100% ao consumidor. Sendo, portanto, devido aos autores o ressarcimento de R\$660,25 (seiscientos e sessenta reais e vinte e cinco centavos) com dedução da taxa justa de 10%.

Fere a boa-fé objetiva a conduta de aplicar multa excessiva em cancelamento de transporte aéreo quando o prestador tem a opção de colocar novamente a venda o bilhete cancelado.

Desta feita, entendo como razoável o desconto de 10% no valor pago, devolvendo para o consumidor o restante.

Embora haja o direito ao ressarcimento do valor da passagem, este deve se dar em até 12 meses da solicitação do cancelamento, nos termos do TAC, considerando, outrossim, ser medida razoável, em face da crise econômico-financeira que afetou o setor aéreo, dado o isolamento social, fruto da pandemia.

Outrossim, estreme de dúvida o dano moral causado à parte autora, a qual passou por evidente constrangimento e incômodo, bem como foi obrigada a promover demanda judicial para alcançar solução ao problema criado pela parte demandada.

Tais aborrecimentos extrapolam os limites da vida cotidiana e do tolerável, expondo-a a desprazeres que saltam aos olhos, sendo, portanto, passível de indenização por dano moral.

O valor da indenização em epígrafe deve ser fixado pelo juiz com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa, orientando-se pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e jurisprudência. Necessário se faz que seja aferido com razoabilidade, valendo-se o magistrado de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e as peculiaridades de cada processo.

É cediço que não existem critérios absolutos para a fixação da indenização por dano moral, devendo esta ser alcançada de maneira comedida, de modo que não represente enriquecimento sem causa por parte da ofendida, ao passo que não pode ser ínfima a ponto de não representar uma repreensão ao causador do dano, ou seja, ter caráter pedagógico.

Destarte, vários fatores devem ser levados em consideração, como a capacidade econômica das partes e a repercussão do ato ilícito em análise. Ante tais observações, reputo como razoável no presente caso a fixação de indenização por dano moral em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada um dos litigantes.

Razões que, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, **julgo procedentes os pedidos da inicial**, condeno a parte ré a restituir à parte autora a quantia de R\$ 660,25 (seiscientos e sessenta reais e vinte e cinco centavos), no prazo de 12 meses a contar da solicitação de cancelamento do voo pelos consumidores; e, ainda, ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada um dos litigantes, a título indenização pelos danos morais, acrescida de juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo INPC a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ).

Após o trânsito em julgado, intime-se a parte executada para saldar o débito no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de ser acrescido ao montante da condenação multa no percentual de 10% (dez por cento), nos termos do artigo 523, e parágrafos, do Código de Processo Civil.

Transcorrido o prazo supra sem manifestação da executada quanto ao pagamento, caso os cálculos não sejam apresentados pelo exequente, remetam-se os autos à contadoria para liquidação do débito, acrescentando a multa mencionada, e, a seguir, proceda-se a penhora eletrônica, intimando-se.

Não havendo manifestação do executado, expeça-se o competente alvará de levantamento, e, após retirado o expediente, baixe-se e arquive-se com as cautelas de praxe.



Sem custas e honorários.

P.R.I.

Goiânia, 04 de outubro de 2021.

Andreia de Oliveira Andrade
Juiza Leiga

HOMOLOGO o projeto de sentença, na forma do art. 40 da Lei 9.099/95, para que surta seus efeitos legais e jurídicos, e acrescento a parte ordenatória ao ato.

Goiânia, 04 de outubro de 2021..

Felipe Vaz de Queiroz
Juiz de Direito

