



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ**  
**COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - FORO CENTRAL DE CURITIBA**  
**4ª VARA CÍVEL DE CURITIBA - PROJUDI**  
**Rua Cândido de Abreu, 535 - 4ª ANDAR - Centro Cívico - Curitiba/PR - CEP: 80.530-906 - Fone: 41**  
**32537473 - E-mail: oficios4vcctba@gmail.com**

**Autos nº. 0008242-89.2021.8.16.0001**

Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001

Classe Processual: Procedimento Comum Cível

Assunto Principal: Indenização por Dano Moral

Valor da Causa: R\$21.956,00

Autor(s): -----

Réu(s): -----

- DECOLAR. COM LTDA

Vistos e Examinados.

**SENTENÇA**

**1. RELATÓRIO**

Trata-se de Ação de Indenizatória por Danos Morais e Materiais, proposta por -----  
----- (parte autora já qualificada nos autos em epígrafe), em face de -----, e  
DECOLAR.COM LTDA (parte ré igualmente já qualificada).

Constou da exordial (mov. 1.1), em breve síntese, que a requerente adquiriu junto à ré Decolar.com Ltda, passagens aéreas de ida e volta da companhia aérea -----, para si e seu marido, com destino à Veneza na Itália, com data de partida e retorno nas datas de 16/05/2020 e 06/06/2020, respectivamente. Foi formalizada a reserva sob o nº 524293118800, pedido nº OT-194978, no valor de R\$ 6.956,00 (seis mil novecentos e cinquenta e seis reais).

Ocorre que, com o início da pandemia de coronavírus e o fechamento de fronteiras e aeroportos, houve o cancelamento de diversos voos nacionais e internacionais. Alega a requerente que seu voo foi cancelado na data de 08 de março de 2020, razão pela qual teria entrado em contato com as requeridas para solicitar a restituição dos valores pagos.

Conta que a requerida Decolar.com Ltda apenas ofereceu a opção de cupom em valor equivalente às passagens, que seria válido por 12 (doze) meses, o que não era de interesse da autora, diante do cenário pandêmico. A ré ----- por sua vez, teria se mantido inerte. Narra, ainda, que transcorridos 13 (treze) meses do cancelamento de suas passagens, não recebeu o estorno do valor gasto, tampouco foi solucionado o problema.

Diante do ocorrido, sustentou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva e solidária de ambas as rés. No mérito, pleiteou pela condenação das rés à restituição dos valores pagos, no importe de R\$ 6.956,00 (seis mil novecentos e cinquenta e seis reais), e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil

reais). Requereu, ademais, a concessão do benefício da Assistência Judiciária Gratuita. Juntou documentos (movs. 1.2/1.18).

A decisão inicial de mov. 7.1 deferiu a Assistência Judiciária Gratuita à parte autora e determinou a citação da parte requerida.

As requeridas foram devidamente citadas em movs. 16.1 e 17.1.

A ré Decolar.com Ltda. apresentou contestação em mov. 18.1. Sustentou, em sede de preliminares, a necessidade de a demanda tramitar sob segredo de justiça – devido a sua política de proteção de dados e necessidade de informar dados referentes à parte autora para a sua defesa –, a sua ilegitimidade passiva – por se tratar de mera intermediária entre a consumidora e a companhia aérea – e a ausência de interesse processual da parte autora, eis que não teria exaurido as vias amigáveis de resolução do conflito, especialmente pela ferramenta on-line criada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON): [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). No mérito, defendeu a ausência de dano moral nos termos da Lei 14.046/2020, pois não possui qualquer gerência sobre os prestadores de serviço e por se tratar de caso fortuito ou força maior, bem como defendeu a ausência de dano material. Pugnou pelo acolhimento das preliminares, extinguindo-se o feito sem julgamento do mérito e, subsidiariamente, pela total improcedência dos pedidos da inicial. Acostou documentos (mov. 18.2/18.5).

Na sequência, a ré -----, contestou, em mov. 24.1. Inicialmente, arguiu as preliminares de ilegitimidade passiva e de falta de interesse processual, diante da ausência de solicitação do reembolso. No mérito, defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, prevalecendo as Convenções de Varsóvia e Montreal, e a aplicação da legislação específica aos contratos de transporte aéreo afetados pelo COVID-19. Ainda, refutou a ocorrência de danos morais e aduziu a inexistência de ilícito e responsabilidade, pois a parte autora não teria solicitado o reembolso. Pugnou pelo acolhimento das preliminares de ilegitimidade passiva e ausência de interesse processual e, no mérito, pela total improcedência da demanda. Juntou documentos (movs. 24.2/24.5).

Houve réplica (mov. 30.1). A requerente rebateu os argumentos das rés, reforçou a responsabilidade solidária de ambas e asseverou o dever de indenizar. No mais, reiterou os pedidos já deduzidos em sede de petição inicial e requereu o julgamento antecipado do feito.

Por ato ordinário (mov. 31.1), as partes foram intimadas a especificarem as provas que pretendiam produzir. As partes pugnaram pelo julgamento antecipado do feito (movs. 36.1, 37.1 e 40.1).

Após, contados e preparados, vieram-me os autos conclusos para prolação da sentença.

É o relatório do necessário.

Decido.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1. PRELIMINARES**

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

#### **2.1.1. Do pleito de Segredo de Justiça.**

Em sede de preliminares, a requerida Decolar.com Ltda. pleiteou pela tramitação do processo em segredo de justiça, tendo em vista que, para a sua defesa, precisaria revelar dados sensíveis da parte autora – hipótese outorgada pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18).

Entretanto, da análise da peça contestatória e dos documentos a ela acostados, verifico que a requerida não trouxe aos autos quaisquer dados referentes à parte autora que já não tivessem sido juntados por ela própria em sua petição inicial.

Diante da ausência de exposição de dados da parte autora, indefiro a preliminar suscitada.

### **2.1.2. Da alegada Ilegitimidade Passiva das Requeridas.**

Ainda em sede de preliminares, ambas as requeridas aventaram a sua ilegitimidade passiva para o feito, preliminar que não deve prosperar pelos motivos abaixo explicitados.

A ré Decolar.com Ltda, em sua contestação, valeu-se do argumento que é mera intermediadora, canal de comunicação, entre o consumidor e a companhia aérea (mov. 18.1). Defendeu inexistir qualquer falha na sua prestação de serviço capaz de causar dano à parte autora, razão pela qual seria ilegítima para figurar no polo passivo da demanda.

A requerida -----, por sua vez, utilizou o argumento de que a transação de compra e venda das passagens aéreas foi realizada única e exclusivamente por meio da agência de viagens demandada, devendo esta ser a única responsabilizada (mov. 24.1). Sustentou que nos casos em que as passagens são adquiridas em agências autorizadas, o reembolso deve ser solicitado diretamente com os agentes autorizados, informação esta que alega constar em seu site, em local de fácil acesso.

Ainda que a compra e venda dos bilhetes aéreos tenha sido realizada pela requerida Decolar.com Ltda., a qual figurou como intermediadora, a fim de facilitar a contratação dos serviços pelo consumidor, sabe-se que a companhia aérea invariavelmente teria auferido lucro com a operação, eis que é quem efetivamente presta o serviço de transporte aéreo. Assim, ambas as partes compõem a cadeia de fornecedores devendo, portanto, responder solidariamente por eventual vício no serviço, ainda que referente ao reembolso.

Nesse contexto, cumpre destacar que em razão do contido no artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, *“O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”*. Saliento, ainda, que a definição de fornecedor, no referido diploma legal, abrange toda a cadeia, nos termos do seu artigo 3º, *in verbis*:

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.” – Grifei.

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

A propósito, é a jurisprudência em casos análogos:

APELAÇÃO CÍVEL. “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO LIMINAR DE URGÊNCIA C/C DANOS MORAIS E MATERIAIS”. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. APELO DA AGÊNCIA DE TURISMO REQUERIDA. 1. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO, QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO JUNTAMENTE COM A COMPANHIA AÉREA.

2. PLEITO DE AFASTAMENTO DE SUA RESPONSABILIDADE, POIS A VIAGEM NÃO FOI REALIZADA EM RAZÃO DA PANDEMIA PROVOCADA PELA COVID-19, HIPÓTESE DE CASO FORTUITO QUE EXCLUI SUA RESPONSABILIDADE. SENÃO, QUE SE RECONHEÇA A CULPA EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA. DESCABIMENTO. AUTOR QUE CONTRATOU PACOTE DE VIAGEM, INCLUINDO PASSAGENS AÉREAS E ESTADA EM HOTEL EM CANCÚN, COM INÍCIO EM 26.03.2020, MAS QUE OPTOU POR NÃO REALIZAR A VIAGEM EM RAZÃO DA PANDEMIA. EDIÇÃO DE LEIS ESTABELECENDO MEDIDAS EMERGENCIAIS PARA A REMARCAÇÃO DE VOOS E CANCELAMENTO DE RESERVAS DURANTE O PERÍODO (LEIS 14.034/2020 E 14.046/2020), VISANDO A ATENUAR OS EFEITOS DELA DECORRENTES. POSSIBILIDADE DE DESISTÊNCIA DO VOO PELO CONSUMIDOR, RESSALVADO O DIREITO A REEMBOLSO OU A OBTENÇÃO DE CRÉDITO NO VALOR CORRESPONDENTE. CONCESSÃO DE CUPOM EM QUANTIA INFERIOR À PAGA PELO PACOTE DE VIAGEM. DEVER DE COMPLEMENTAÇÃO ATÉ O LIMITE DO VALOR DESEMBOLSADO, NOS TERMOS DA SENTENÇA. 3. PEDIDO DE DEDUÇÃO DA TAXA RELATIVA AOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DO CRÉDITO A SER DISPONIBILIZADO AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE COBRANÇA NESSE SENTIDO, OU QUANTO AO VALOR QUE LHE SERIA CORRESPONDENTE. 4. REDISTRIBUIÇÃO DA SUCUMBÊNCIA SEGUNDO O DECAIMENTO DAS PARTES. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 10ª Cívél - 0006659-06.2020.8.16.0001 Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTO EM SEGUNDO GRAU ELIZABETH DE FATIMA NOGUEIRA CALMON DE PASSOS - J. 02.09.2021). – Grifei.

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MATERIAIS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cancelamento de viagem em decorrência da pandemia de COVID-19. Restituição integral devida. Passageira de 78 anos. Grupo de risco. Responsabilidade solidária entre a companhia aérea e a agência de viagens. Ausência de prova de ter havido efetivo reembolso da quantia despendida, para a agência. Ausência de prova cabal de que a quantia desembolsada foi inferior à pretendida. Ausência de violação à Convenção de Montreal. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP – 1005776-18.2020.8.26.0016, Relatora: Mônica Senise Ferreira de Camargo, Data de Julgamento: 31/05/2021, Oitava Turma Cível, Data de Publicação: 31/05/2021). – Grifei.

TRANSPORTE AÉREO. DESISTÊNCIA DA VIAGEM EM RAZÃO DA PANDEMIA (COVID-19). REEMBOLSO DO VALOR INTEGRAL EM ATÉ 12 MESES – LEI 14.034/2020. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. A relação jurídica entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, eis que a recorrente, como plataforma de venda de passagens aéreas, enquadra-se no art. 3º do referido diploma legal, enquanto o autor, evidente consumidor, é o tomador da prestação como usuário final, nos termos do art. 2º do mesmo diploma legal. 2. A responsabilidade da agência de viagem e da companhia

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

aérea, em relação à rescisão do contrato, é solidária uma vez que aquela também compõe a cadeia de consumo, pois viabiliza, por intermédio de sua plataforma digital, a celebração do negócio. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA. 3. Pretensão recursal da Cia aérea pela reforma da sentença, relativamente a pedido de reembolso de passagem aérea. Alega, em síntese, que a primeira requerida realiza a intermediação entre os passageiros e as Companhias Aéreas, de modo que não recebeu o valor desembolsado pelo recorrido, exceto o valor das taxas. Nesse caso, ao condenar a recorrente a devolver os valores das passagens que sequer foram recebidos pela companhia, a sentença gera uma onerosidade excessiva a recorrida e consequente enriquecimento ilícito da demais partes, razão pela qual pede a reforma da sentença. 4. (...) 9. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 10. Custas processuais e honorários advocatícios, no percentual de 10% do valor da causa, em face do que dispõe o art. 55 da Lei n. 9.099/1995. (TJDF – 0745887-48.2020.8.07.0016,

Registre-se, ainda, que neste caso é desnecessária a indicação do ato praticado por cada um dos fornecedores que integra a cadeia de consumo, devendo ambos responder igualmente pelo dano causado. Isso porque ao contrário do que alega a companhia aérea, o valor pleiteado nos presentes autos não engloba hospedagem, mas apenas as passagens aéreas.

Pelo exposto, rejeita-se a preliminar em epígrafe.

### **2.1.3. Da alegada Ausência de Interesse Processual.**

As requeridas aventaram, ainda, a ausência de interesse processual da parte autora.

A ré Decolar.com Ltda alegou que com a publicação da Lei nº 14.034/2020 e do Termo de Ajuste de Conduta (TAC), ficou fixado o prazo de 12 (doze) meses para o reembolso dos valores relativos à compra de passagens aéreas canceladas em razão da pandemia. Assim, afirma que o direito pleiteado pela parte autora já está reconhecido e instrumentalizado, estando ausente, portanto, o interesse processual. Ademais, salienta que são oferecidas ao consumidor diversas vias de solução amigáveis, as quais não teriam sido esgotadas pela parte autora, bem como que a requerente teria deixado de se valer do procedimento proposto no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), criado para evitar a judicialização em massa.

A ré-----, a seu turno, defendeu a ausência de interesse processual da requerente, pois esta não teria solicitado o reembolso diretamente com a companhia aérea, inexistindo, assim, recusa na restituição de valores.

*Ab initio*, saliento que as condições da ação devem ser analisadas de acordo com as alegações contidas na inicial, haja vista a incidência da teoria da asserção.

Citando José Carlos Barbosa Moreira, ensinam Luis Guilherme Marinoni e Daniel Mitiero o seguinte:

“3. Aferição do Interesse e de Legitimidade. O interesse e a legitimidade para causa representam requisitos para o julgamento do pedido e devem ser

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

aferidos in status assertionis, isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo. (...). Todavia, se o órgão jurisdicional, levando em consideração as provas produzidas no processo, convence-se da ilegitimidade da parte ou da ausência de interesse do autor, há resolução de mérito (art. 487, I, do CPC). (...)” (MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Comentário ao artigo 17º. In: MARINONI. Luiz Guilherme; ARENHART. Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Comentários ao Código de Processo Civil I: artigos 1º ao 69º. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. Livro eletrônico) – Grifei.

Cumpre consignar também que *“Não é, pois, o momento que a caracteriza, mas, sim, a produção ou não de prova para a verificação do preenchimento desses requisitos.”* (JÚNIOR, Fredie Didier; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria. Curso de direito processual civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento. Vol. 1. 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015. p. 366).

A denominada teoria já foi acolhida pela Primeira Turma do Supremo Tribunal Federal (ARE 713211 AgR/MG) e pela Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça ao julgar o REsp n. 1551968/SP, sob o rito dos recursos repetitivos (arts. 1.036 e ss do CPC/2015). Ademais, o próprio TJPR já vem decidindo nesse sentido (TJPR - 17ª C.Cível - AC - 1712076-0 - Curitiba - Rel.: Luciane Bortoleto - Unânime - J. 06.12.2017

e TJPR - 9ª Cívél - EDC - 1566006-5/01 - Região Metropolitana de Maringá - Foro Central de Maringá - Rel.: Vilma Régia Ramos de Rezende Unânime - J. 03.08.2017).

Em relação ao interesse de agir, destaco trecho do voto proferido pelo Exmo. Min. Luís Roberto Barroso, por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário n. 631.240/MG, com repercussão geral reconhecida, pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal:

“(…) segundo a doutrina (Luiz Guilherme Marinoni, Teoria geral do processo, 2013, p. 191/192), as condições incidem não propriamente sobre o direito de ação – exercido sempre que se provoca o Judiciário –, mas sim sobre o seu regular exercício, o que é necessário para um pronunciamento de mérito. Já decidiu este Tribunal: (...) Como se sabe, o interesse em agir, ou interesse processual, é uma condição da ação com previsão legal expressa (CPC, arts. 3º; 4º; 267, VI; 295, III), que possui três aspectos: utilidade, adequação e necessidade. Sem a pretensão de examinar todas as nuances teóricas que envolvem o tema, exaustivamente explorado pela doutrina, sintetizo abaixo o entendimento corrente, apenas para maior clareza da exposição. 7. A utilidade significa que o processo deve trazer proveito para o autor, isto é, deve representar um incremento em sua esfera jurídica. Assim, por exemplo, diz-se que não tem interesse em recorrer a parte que obteve provimento totalmente favorável. Em tal hipótese, eventual recurso não será conhecido, ou seja, não terá o mérito apreciado. 8. A adequação, por sua vez, traduz a correspondência entre o meio processual escolhido pelo demandante e a tutela jurisdicional pretendida. Caso não observada a idoneidade do meio para atingir o fim, não pode haver pronunciamento judicial de mérito, uma vez que o requerente carece de interesse na utilização daquela via processual para os objetivos almejados. Por exemplo: caso o autor pretenda demonstrar sua incapacidade para o trabalho por prova pericial, não poderá lançar mão de mandado de segurança, ação que inadmitte dilação probatória. 9. A

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

necessidade, por fim, consiste na demonstração de que a atuação do Estado-Juiz é imprescindível para a satisfação da pretensão do autor. Nessa linha, uma pessoa que necessite de um medicamento não tem interesse em propor ação caso ele seja distribuído gratuitamente. 10. Esta sistematização do interesse de agir é adotada pela jurisprudência desta Suprema Corte, como se vê da ementa abaixo: (...) Como se percebe, o interesse em agir é uma condição da ação essencialmente ligada aos princípios da economicidade e da eficiência. Partindo-se da premissa de que os recursos públicos são escassos, o que se traduz em limitações na estrutura e na força de trabalho do Poder Judiciário, é preciso racionalizar a demanda, de modo a não permitir o prosseguimento de processos que, de plano, revelem-se inúteis, inadequados ou desnecessários. Do contrário, o acúmulo de ações inviáveis poderia comprometer o bom funcionamento do sistema judiciário, inviabilizando a tutela efetiva das pretensões idôneas.” (RE 631240, Relator (a): Min. ROBERTO BARROSO, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, ACÓRDÃO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-220 DIVULG 07-11-2014 PUBLIC 10-11-2014).

Feitas estas considerações, constata-se que todos os vetores que compõem o interesse de agir estão presentes. Isso porque a demanda é útil (pois lhe trará benefício, supostamente reequilibrando o plano atuarial) e necessária ao autor, eis que não poderia a parte se utilizar de outra via para ver satisfeita a sua pretensão, haja vista o monopólio da jurisdição pelo Estado.

Ambas as requeridas questionam a adequação da via processual para o atendimento da pretensão autoral.

A primeira requerida reconhece o direito da parte autora em sua contestação (mov. 18.1), mas alega não haver interesse processual devido à ausência de utilização das vias amigáveis de solução da lide. Ocorre

que os próprios documentos por ela acostados na peça contestatória – somados aos documentos juntados à exordial – demonstram que a requerente entrou em contato com a ré Decolar.com Ltda. para solução amigável, tendo havido troca de e-mails a respeito do reembolso.

A segunda ré, por sua vez, apresenta argumentação confusa e contraditória para se eximir de qualquer eventual responsabilidade de restituir os valores referentes às passagens (mov. 24.1). Em um primeiro momento, a companhia aérea defende sua ilegitimidade passiva alegando que o reembolso de passagens compradas por meio de agentes autorizados deve ser solicitado diretamente a estes agentes, bem como defendendo a total responsabilidade da primeira ré em realizar as tratativas necessárias ao reembolso. Convenientemente, em seguida, suscitou a preliminar de ausência de interesse processual, tendo em vista que a autora não teria solicitado o reembolso à companhia aérea, inexistindo nos autos qualquer elemento de prova que demonstre a recusa da ré em proceder com o reembolso das passagens da autora.

Note-se que tanto a argumentação não é verdadeira, pois os documentos de mov. 1.18 e 18.1 (p. 97 e 98) evidenciam que houve, ao menos, uma comunicação entre a ré Decolar.com Ltda. – com quem a autora teria entrado em contato – e a companhia aérea a respeito do reembolso da requerente, quanto é esquivada, pois coloca o consumidor em situação impossível de solucionar seu problema (de um lado não deve contatar a companhia aérea, mas sim a agência intermediária, e de outro deve contatar diretamente a companhia aérea).

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

Sendo assim, a via processual adotada (ação movida pelo procedimento comum) também é adequada ao atendimento da pretensão autoral. Presentes os três requisitos (utilidade, necessidade e adequação), afastou a preliminar arguida pelas rés.

## **2.2. DAS GARANTIAS CONSTITUCIONAIS E PROCESSUAIS**

As condições da ação foram respeitadas, mormente a legitimidade das partes. O interesse de agir manifesta-se na efetividade do processo e, no caso em tela, foram respeitadas todas as garantias individuais e constitucionais das partes. Da mesma forma, os pressupostos processuais de existência e validade foram devidamente observados.

Nesse contexto, não há que se falar em nulidades relativas passíveis de qualquer convalidação, tampouco absolutas, eis que todos os atos realizados durante o presente feito estão em conformidade com a lei e os princípios pátrios do ordenamento jurídico brasileiro vigente, o que impossibilita qualquer nulidade da presente relação processual.

Em outros termos, as garantias constitucionais e processuais foram devidamente asseguradas às partes, justificando-se a prestação da tutela jurisdicional de forma adequada e efetiva.

No mais, no tocante ao mérito, adianto que este Juízo entendeu pela parcial procedência da presente demanda, conforme explanar-se-á adiante.

## **2.3. MÉRITO**

### **2.3.1. Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e Inversão do Ônus da Prova**

De imediato, é imperioso afastar a aplicação da Convenção de Montreal, vez que a jurisprudência já fixou o entendimento de que nas indenizações tarifadas previstas nas Convenções Internacionais (Varsóvia,

Haia e Montreal) não se aplicam ao pedido de danos morais decorrentes de má prestação do serviço de transporte aéreo internacional, prevalecendo o Código de Defesa do Consumidor.

No presente caso é imperiosa a aplicação da Lei nº 8.078/90, eis que a lide trata de avença típica em relações de consumo, assim como ante a existência inequívoca das figuras de consumidor (requerente) e fornecedor (requerida), nos termos dos artigos 2º e 3º da referida lei.

Desta forma, aplicar-se-á o Código de Defesa do Consumidor para dirimir a presente lide.

Consoante previsão legal disposta no artigo 6º, inciso VIII do referido diploma a inversão do ônus probatório pode ser aplicado para a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando houver hipossuficiência da parte autora, segundo as regras ordinárias de experiência.

No caso em apreço, a inversão do ônus da prova torna-se irrelevante para o julgamento da presente lide, eis que as questões fáticas controversas podem ser dirimidas por meio das provas já constantes dos autos, razão pela qual

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

determinou-se o julgamento antecipado do feito.

Salienta-se que, ainda que se deferisse tal inversão, incumbe à parte autora o ônus de provar os mínimos fatos constitutivos de seu Direito, conforme já explicita o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

### **2.3.2. Do Julgamento Antecipado do Mérito.**

Considerando que a matéria versada nos autos é eminentemente de direito (CPC, 373, I), bem como que não houve o requerimento de produção de outras provas por qualquer uma das partes, impõe-se o julgamento antecipado da lide.

Saliento que é a maciça a jurisprudência no sentido de que o juiz é o destinatário da prova, cabendo a este avaliar quais provas lhe serão úteis e necessárias para este conhecimento exauriente, a fim de que o convencimento formado seja seguro e reflita aquilo que as partes vieram buscar junto ao poder Judiciário, a tutela jurisdicional.

A propósito:

"Não implica cerceamento de defesa o indeferimento de produção de provas, visto que cabe ao magistrado, como destinatário da prova, decidir sobre o necessário à formação do próprio convencimento." (REsp 1211407/SP, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/02/2014, DJe 07/03/2014)

"Cabe ao juiz, o destinatário final da prova, em sintonia com o sistema de persuasão racional adotado pelo CPC, dirigir a instrução probatória e determinar a produção das provas que considerar necessárias à formação do seu convencimento." (AgRg no AREsp 489.776/PR, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/05/2014, DJe 02/06/2014)

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção desta ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção" (REsp n.



1.175.616/MT, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 1º/3/2011, DJe 4/3/2011)." (AgRg no AREsp 160.089/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2014, DJe 30/05/2014)

"O juiz é o destinatário da prova e a ele cabe analisar a necessidade de sua produção ou não (CPC, arts. 130 e 131). Precedentes." (AgRg no AREsp 225.522/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 08/05/2014, DJe 20/05/2014)

### **2.3.3. Do Reembolso do valor das Passagens Aéreas.**

Narra a parte autora que comprou das rés passagens aéreas de ida e volta, nas datas de 16/05/2020 e 06/06/2020 e no valor de R\$ 6.956,00 (seis mil novecentos e cinquenta e seis reais), com destino a Veneza, na Itália. Com a pandemia de COVID-19, seus voos foram cancelados pela companhia aérea em 08/03/2020. A requerente, então, entrou em contato com a requerida Decolar.com Ltda., que

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

intermediava a relação com a companhia aérea, a fim de obter o reembolso das passagens (mov. 1.1 e 1.18), mas não obteve sucesso, razão pela qual ajuizou a presente demanda na data de 29/04/2021.

A requerida Decolar.com Ltda., em sede de contestação, defendeu a improcedência da demanda, alegando, em síntese, que a requerente tem direito ao reembolso e

que a judicialização é desnecessária, devendo a autora ter buscado as vias amigáveis de solução da situação. Ainda, sustenta a excludente de responsabilidade e inexistência de dano moral devido a ocorrência de caso fortuito, nos termos da Lei nº 14.046/2020. A requerida -----, ao seu turno, argumenta a inexistência de pedido de reembolso pela parte autora, razão pela qual não haveria qualquer negativa no reembolso por parte da companhia aérea. Desta forma, defendem a improcedência da demanda.

Diante disso, tenho que não devem prosperar os argumentos das requeridas, devendo ser o pleito inicial julgado parcialmente procedente.

Explico.

Da leitura atenta dos autos verifica-se que não há controvérsia acerca do direito da autora de ter o reembolso de suas passagens, isso porque todas as partes concordam que a requerente faz jus à restituição. Entretanto, se de um lado a autora alega ter solicitado o reembolso à requerida Decolar.com Ltda. e, mais de um ano após o cancelamento do voo, não o ter recebido; de outro as rés apenas reconhecem o direito, mas defendem que ela não se utilizou do caminho certo para obtê-lo – ou porque não se utilizou de todas as vias amigáveis disponibilizadas, ou porque não entrou em contato direto com a companhia aérea.

A controvérsia encontra-se, portanto, no caminho utilizado para a solicitação da autora e no prazo para o reembolso, eis que a requerente defende que deve se dar 12 (doze) meses a partir da data de cancelamento do voo (08/03/2020), enquanto as rés defendem iniciar na data de solicitação do cancelamento no sistema (mov. 18.1, p. 97 e 98).

Pois bem.

Diante da pandemia de coronavírus, do fechamento de fronteiras e consequente cancelamento de voos nacionais e internacionais, o Governo Federal editou a Medida Provisória nº 925/2020, posteriormente convertida na Lei nº 14.034/2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira visando a atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da COVID-19.

Em seu artigo 3º, a referida lei prevê o dever de reembolso do valor das passagens aéreas, pelo transportador, no prazo de 12 (doze) meses da data do voo cancelado no período de 19/03/2020 e 31/12/2020, *in verbis*:

Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 será realizado pelo transportador no prazo de 12

(doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente. (Redação dada pela Lei nº 14.174, de 2021) – Grifei.

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

Vale ressaltar que, embora o *caput* do artigo 3º da Lei nº 14.034/2020 mencione que o reembolso será realizado pelo “transportador”, isto não afasta a responsabilidade solidária da requerida Decolar.com Ltda. que, ao efetuar a venda das passagens aéreas, faz parte da cadeia de fornecedores do serviço, conforme elucidado ao “item 2.1.2” da presente sentença.

Feita essa observação, no contexto acima demonstrado, verifica-se que a autora adquiriu passagens de ida e volta com destino à Venezuela, em voos datados de 16/05/2020 e 06/06/2020, respectivamente, tendo efetuado pagamento no montante de R\$ 6.956,00 (seis mil novecentos e cinquenta e seis reais), conforme demonstrado ao mov. 1.10. Contudo, com o advento da pandemia de COVID-19, estes voos foram cancelados em 08 de março de 2020, tendo sido disponibilizado à autora, unilateralmente pelas rés, a opção de passagem em aberto, para que a requerente optasse por nova data para a realização de sua viagem (movs. 1.13 e 1.15). Ocorre que com a seriedade da pandemia a autora não tinha interesse na alteração da data, razão pela qual contactou a requerida Decolar.com Ltda. diversas vezes, a fim de obter a devolução dos valores pagos (mov. 1.1 e 1.18).

Em que pese a opção de remarcação da viagem seja uma das alternativas possíveis de acordo com os parágrafos que seguem o supracitado artigo 3º da Lei nº 14.034/2020, note-se que cabe ao consumidor optar pela opção que melhor se encaixa a sua situação específica e não ao fornecedor, como ocorreu no caso em concreto e se demonstra pelos e-mails de mov. 1.13, 1.15 e 1.18.

Considerando que os voos da requerente tinham data marcada para 16/05/2020 e 06/06/2020, datas estas abrangidas pelo período mencionado pelo artigo 3º da Lei 14.034/2020, e foram cancelados em 08/03/2020 em virtude da pandemia, incontroverso que a autora faz jus ao reembolso dos valores pagos na forma da lei. Todavia, verifica-se que até a data de ajuizamento da demanda (29/04/2021) a autora não tinha qualquer informação a respeito do reembolso, apenas a insistência das rés na passagem em aberto e, em seguida, oferecimento de voucher no valor das passagens.

Saliento que a data de início do prazo de 12 (doze) meses para o reembolso é bastante clara no artigo acima transcrito e se dá a partir da data dos voos cancelados, no caso dos autos em 16/05/2020 e 06/06/2020, ou seja, nem a partir do cancelamento do voo, como alega a autora, nem da data de solicitação de cancelamento das passagens, como defende a ré Decolar.com Ltda.

Compulsando os autos, verifico, porém, que o pedido da autora de cancelamento da viagem e reembolso apenas foi atendido em 23/06/2021 e aprovado pela companhia aérea em 28/06/2021 – conforme

alegado pela ré Decolar.com Ltda. em sede de contestação (mov. 18.1, p. 97 e 98). O processamento do pedido da autora e aprovação se deram, portanto, mais de 12 (doze) meses após a data dos voos cancelados, data essa em que a autora já deveria ter recebido de volta os valores despendidos com as passagens aéreas.

Ademais, a requerida Decolar.com Ltda. defende a ausência de interesse processual da autora pois, devido ao cancelamento das passagens em 23/06/2021, ela receberia o reembolso no prazo de 12 (doze) meses a partir dessa data. A argumentação não se sustenta inicialmente porque a lei prevê expressamente que o reembolso se dará em 12 (doze) meses contado da data do voo cancelado, o que não ocorreu no caso em análise – inclusive porque a autora não recebeu os

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

referidos valores até a presente data –, mas também pelo fato de o processamento do pedido da autora ter se dado oportunamente após a citação das partes para a presente demanda e apenas alguns dias antes da apresentação de contestação pela requerida Decolar.com Ltda.

Com relação à argumentação da requerida -----, de inexistência de responsabilidade devido à ausência de solicitação direta, verifico que esta também não se sustenta, tanto pelo fato de haver responsabilidade solidária entre as requeridas, conforme explicitado ao “item 2.1.2” desta sentença, quanto pela evidente presença de comunicação entre a agência intermediadora e a companhia aérea com relação ao caso da autora, como se evidencia pelos documentos de movs. 1.13, 1.15, 1.18 e 18.1 (p. 97 e 98).

Assim, evidente a responsabilidade das requeridas em reembolsar a autora, visto que ultrapassado em muito o prazo de 12 (doze) meses da data dos voos cancelados.

Nesse sentido já decidiu o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná em casos semelhantes:

RECURSO INOMINADO. RESIDUAL. VOO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO EM RAZÃO DA PANDEMIA DA COVID-19. LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE TURISMO. PACOTE DE VIAGEM. REEMBOLSO ADMINISTRATIVO. PRAZO DE 12 (DOZE) MESES A CONTAR DA DATA DO VOO CANCELADO. ARTIGO 3º DA LEI 14.034/20. PRAZO DECORRIDO. REEMBOLSO DO PACOTE DE VIAGEM DEVIDO. SENTENÇA QUE DEVE SER MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. APLICAÇÃO DO ART. 46 DA LEI 9.099/95. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.1. Cancelamento de voo internacional em razão da Pandemia da COVID-19. Pacote de viagem.2. Preliminar de suspensão do processo afastada. Não se evidencia a ocorrência de qualquer prejuízo às partes com o regular trâmite do processo, o qual já se encontra em sede recursal. Precedente: TJPR - 2ª Turma Recursal - 0004929-06.2020.8.16.0018 - Maringá - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS MARCEL LUIS HOFFMANN - J. 28.05.2021.3. Parte Ré que integrou a cadeia de fornecimento, agindo como prestadora de serviço. Responsabilidade objetiva e solidária (ART. 14 e 18 do CDC). Precedentes do Superior Tribunal de Justiça: STJ, REsp 1378284/PB, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 08/02/2018, DJe 07/03/2018; REsp 1574784/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/06/2018, DJe 25/06/2018. Legitimidade passiva configurada.4. Conforme o artigo 3º da Lei nº 14.034/20, em caso de cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, será devido o reembolso do valor da passagem aérea ao consumidor, no prazo de 12 (doze) meses, contados da data do voo cancelado. In casu, o cancelamento do voo se deu em 23/03/2020, já tendo transcorrido o prazo máximo para reembolso administrativo dos valores pela parte Ré, previsto em lei. Precedente desta Turma Recursal: TJPR - 2ª Turma Recursal - 0002859-20.2020.8.16.0049 - Astorga - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 11.06.2021 .5.

Impossibilidade e inviabilidade de remarcação da passagem aérea. Pandemia da COVID-19. Proibição de adentrar ao país (Portugal). Pacote de viagem. Parte Ré que não comprova o reembolso de nenhum valor (ART. 373, II, CPC). Reembolso devido. 6. Inexistindo razões para a reforma da decisão recorrida, deve ela ser integralmente mantida por seus próprios

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

fundamentos.7. Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 2ª Turma Recursal 0005486-30.2020.8.16.0038 - Fazenda Rio Grande - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 17.09.2021). – Grifei.

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS EM DESACORDO COM A LEI Nº 14.046, DE 24 DE AGOSTO DE 2020. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.1. Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Autor que solicitou o cancelamento de passagens aéreas em razão da pandemia da Covid-19. Juízo 'a quo' que reconheceu o direito a restituição dos valores pagos pelos bilhetes aéreos (R\$ 18.562,74). 2. Recurso da Ré adstrito à pretensão de reconhecimento da regularidade do reembolso dos valores pagos ao autor. Não acolhimento.3. O reembolso do valor da passagem aérea cancelada em razão da pandemia da Covid-19 deve ser restituído integralmente no prazo de 12 meses, contado da data do voo cancelado, nos termos da Lei nº 14.046/2020.3. Portanto, considerando os pontos acima mencionados, a sentença recorrida deve ser mantida, na forma como preceitua o art. 46 da Lei 9.099/95. 4. Sentença mantida. 5. Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0001358-14.2020.8.16.0184 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 14.09.2021)

Assim, entendo devido à autora o reembolso do valor pago pelas passagens aéreas no valor de R\$ 6.956,00 (seis mil, novecentos e cinquenta e seis reais), observadas a atualização monetária calculada com base no INPC, conforme o caput do artigo 3º da Lei nº 14.034/2020.

#### **2.3.4. Do Dano Moral.**

Pelo todo argumentado, entendo que as demandadas descumpriram com o dever da boa-fé contratual, que rege o Direito Privado e o Direito do Consumidor, eis que a autora entrou em contato com a agência intermediadora – assim como solicita a própria empresa aérea (mov. 24.1) – e não obteve o reembolso dos valores pagos pelos voos cancelados em virtude da pandemia, no prazo de 12 (doze) meses da data dos voos, como era de direito, tendo a requerente passado por grande incômodo, angústia e ansiedade para ter garantido um direito que as rés mesmas reconhecem a existência, o que não pode ser considerado mero aborrecimento. Evidente o nexo causal entre a conduta das rés e os prejuízos sofridos pela requerente.

Nesta seara, não se pode olvidar que o Código de Defesa do Consumidor já prevê, em seu artigo 4º, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, respeito à sua dignidade, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida e transparência e harmonia nas relações de consumo, atendidos os princípios pela garantia dos serviços com padrões adequados de qualidade e desempenho.

Ou seja, as rés deveriam atender às necessidades dos consumidores com respeito à sua dignidade, o que não ocorreu, haja vista que mesmo reconhecendo o direito da autora em obter o reembolso, as requeridas buscaram protelar a devolução do montante pago e/ou se esquivar de qualquer responsabilidade.

Cabe explicar que o Código de Defesa do Consumidor divide-se em responsabilidade pelo fato do produto/serviço e responsabilidade pelo vício do produto/serviço. Neste viés, elucida o doutrinador Bruno Miragem:

“Neste sentido, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço corresponde à consequência da violação de um dever de segurança que se imputa a todos os fornecedores que se dispõem a introduzir produtos e serviços no mercado de consumo. Por outro lado, a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço decorre da violação a um dever de adequação. Adequação, entendida como a qualidade do produto ou serviço de servir, ser útil, aos fins que legitimamente dele se esperam”.

Portanto, ao caso em tela aplica-se o art. 20 do CDC, o qual versa sobre a violação do dever de adequação. Isso porque, a parte autora adquiriu uma passagem aérea com destino a Veneza, mas teve seu voo cancelado em virtude da pandemia de COVID-19. Embora ambas as rés reconheçam o direito da parte autora ao reembolso das passagens, evidencia-se a falha na prestação de serviço ao consumidor, devido à inadequação de seu sistema de atendimento, visto que nenhuma das requeridas solucionou a situação da requerente no prazo determinado em lei.

Desta feita, considerando que há determinação legal no artigo 3º da Lei nº 14.034/2020 para o reembolso em 12 (doze) meses contados da data do voo cancelado, o vício de serviço da ré amolda-se ao previsto no §2º do art. 20 do CDC:

“§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.” – Grifei.

O Código de Defesa do Consumidor, portanto, considera que o resultado do serviço prestado deve ser adequado aos fins pelos quais foram contratados, sendo que a inobservância desta norma caracteriza o vício do serviço. Ou, como explica a doutrinadora Cláudia Lima Marques: *“Está claro que o fazer e seu resultado são inseparáveis, conexos de qualquer maneira, mas o CDC como que presume que o fazer foi falho, viciado, se o serviço dele resultante não é adequado ou não possui a prestabilidade regular”*.

Como se sabe, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação dos serviços, consoante o teor do art. 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Para tutelar a integridade física e psíquica do consumidor, o CDC estabelece que o fornecedor responda, independentemente de ter agido com culpa, pela reparação dos danos patrimoniais ou extrapatrimoniais causados ao consumidor, por defeito da prestação de serviços. Assim, as empresas rés respondem objetivamente e solidariamente, eis que a primeira é quem facilita a busca e efetua a venda de passagens aéreas, enquanto a outra é emissora das passagens e prestadora do serviço de transporte aéreo.

À luz do artigo 14 do CDC, supracitado, a responsabilidade nesse caso é objetiva,

razão pela qual ressaí incontestemente o dever de indenizar pela má prestação dos serviços.

Nesse sentido, é a jurisprudência em casos análogos:

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL EM RAZÃO DA PANDEMIA OCASIONADA PELO COVID-19. APLICAÇÃO DAS LEIS Nº 14.034/2020 E 14.046/2020. PEDIDO DE REEMBOLSO. PRAZO DE 12 MESES ESTABELECIDO EM LEI. SENTENÇA REFORMADA, NO PONTO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL MANTIDA. SITUAÇÃO DOS AUTOS QUE SUPERA O MERO CANCELAMENTO DE VOO. AUTORA QUE FICOU DESASSISTIDA EM TERRITÓRIO ESTRANGEIRO. RETORNO AO BRASIL OCORRIDO GRAÇAS A VOO DE REPATRIAÇÃO. NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE NOVA PASSAGEM PARA REALIZAÇÃO DE TRECHO GUARULHOS-CURITIBA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0007207-59.2020.8.16.0024 - Almirante Tamandaré - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS FERNANDO SWAIN GANEM - J. 02.08.2021) – Grifei.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPANHIA AÉREA. CANCELAMENTO DE VOO. REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA. FORTUITO INTERNO. PANDEMIA DE COVID-19 QUE NÃO DESOBRIGA A COMPANHIA AÉREA DE PRESTAR ASSISTÊNCIA MATERIAL ADEQUADA. NÃO ATENDIMENTO DA RESOLUÇÃO DA ANAC. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO EM R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS) QUE DEVE SER MANTIDO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010135-42.2020.8.16.0069 - Cianorte - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 21.08.2021) – Grifei.

Ressalta-se que a aludida responsabilidade do prestador do serviço só poderá ser afastada se este provar a efetiva existência de uma das excludentes previstas no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, são elas: a) demonstração de inexistência do defeito e b) prova da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, o que definitivamente não é o caso dos autos.

A ré Decolar.com Ltda., em sua contestação, defende ainda a inexistência de dano moral tendo em vista a ocorrência de caso fortuito que culminou no cancelamento do voo, com base no artigo 5º da Lei 14.046/2020 abaixo transcrito:

Art. 5º Eventuais cancelamentos ou adiamentos dos contratos de natureza consumerista regidos por esta Lei caracterizam hipótese de caso fortuito ou de força maior, e não são cabíveis reparação por danos morais, aplicação de multas ou imposição das penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ressalvadas as situações previstas no § 7º do art. 2º e no § 1º do art. 4º desta Lei, desde que caracterizada má-fé do prestador de serviço ou da sociedade empresária.

Contudo, apesar de à agência de viagens aplicar-se as disposições da Lei nº 14.046/2020, tem-se que o pleito de danos morais da requerente não diz respeito

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

ao cancelamento do voo, propriamente dito, mas sim à falha na prestação de serviços das requeridas ao processar o pedido de reembolso da parte autora, assim, não se aplica a tese de caso fortuito ao caso em comento.

Por conseguinte, preceitua o Código Civil, em seu art. 186, que: “*Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*”.

Em consonância com o referido artigo, complementa o seguinte art. 187 que comete ato ilícito: “*o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico social, pela boa-fé ou pelos bons costumes*”.

Desta forma, tendo as requeridas incorrido em ato ilícito, deve esta cumprir com o seu dever legal de indenizar os danos decorrentes de sua conduta, conforme já preceitua o art. 927 do Código Civil, in verbis:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

Logo, o dano moral existe *in re ipsa*, ou seja, deriva implacavelmente do próprio ato ilícito, de tal modo que, provado o ato, *ipso facto* está demonstrado o dano moral, à guisa de presunção natural, que decorre das regras de experiência comum, sendo desnecessária a prova do efetivo prejuízo, eis que o abalo moral resta presumido diante da gravidade do fato danoso.

Por conseguinte, este Juízo entende cabíveis os danos morais à requerente, haja vista que, certamente tal situação trouxe aborrecimentos consideráveis e incômodos durante certo lapso temporal à autora, sobretudo ao precisar ajuizar uma demanda judicial para ver assegurado um direito reconhecido por ambas as requeridas, tendo em vista que estas não procederam o reembolso no prazo determinado em lei. Sentimento este, ao ver desta Magistrada, que foi capaz de gerar uma situação efetivamente intensa a ponto de romper o equilíbrio psicológico/psíquico/moral, eis que tais condutas praticadas pela ré não condizem aos ditames da boa-fé contratual e aos deveres de transparência que devem permear tanto os contratos privados quanto consumeristas.

### **2.3.5. Do Quantum Indenizatório.**

Reconhecido o dano moral, impõe-se a tarefa de aferir um valor razoável para a indenização.

Primeiramente, importa observar que o valor da indenização deve ser arbitrado levando em consideração as partes envolvidas, o alcance do dano e, também, o grau de culpa do ofensor. Ademais, esse *quantum* indenizatório deve atender ao significado compensatório do dano moral, sendo que o valor arbitrado deve evitar o enriquecimento sem causa do ofendido e coibir a prática de novas condutas imprudentes ao ofensor.

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

Em casos análogos, confira-se o quantum arbitrado pela jurisprudência:

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. ALEGAÇÃO DE REDUÇÃO DA MALHA AÉREA EM RAZÃO DA PANDEMIA DO COVID-19. AUSÊNCIA DE PROVA. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA VERIFICADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MATERIAL DEVIDO. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA A TÍTULO DE DANO MORAL (R\$ 4.000,00 PARA CADA AUTOR) QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. MÁXIMAS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE



OBSERVADAS. RECURSO CONHECIDO E, NO MÉRITO, NÃO PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal 0005178-32.2021.8.16.0014 - Londrina - Rel.: JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO MAURÍCIO PEREIRA DOUTOR - J. 30.08.2021) – Grifei.

RECURSO INOMINADO. TURISMO. CANCELAMENTO DE VOO EM RAZÃO DA PANDEMIA DE COVID - 19. PEDIDO DE REMARCAÇÃO PELO CONSUMIDOR. NÃO ATENDIMENTO PELA AGÊNCIA DE TURISMO. INEXISTÊNCIA DE JUSTIFICATIVA MÍNIMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. DIVERSAS RECLAMAÇÕES JUNTO AOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. EMPRESA RECORRIDA QUE PROMETE ENTRAR EM CONTATO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA, PORÉM, SEM APRESENTAR PROVA PELA ADOÇÃO DE QUALQUER MEDIDA. DESCASO PATENTE. QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS) QUE SE MOSTRA ADEQUADO AO CASO CONCRETO. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 3ª Turma Recursal 0039378-78.2020.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA

RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS JUAN DANIEL PEREIRA SOBREIRO - J. 27.09.2021) – Grifei.

RECURSO INOMINADO. EMPRESA AÉREA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE CANCELAMENTO EM RAZÃO DA PANDEMIA DE COVID/19. AUSÊNCIA DE PROVA CONCRETA DA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE APONTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONSTATADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. MONTANTE QUE RESPEITA OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e provido. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0004011-82.2020.8.16.0056 - Cambé - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS JUAN DANIEL PEREIRA SOBREIRO - Rel.Desig. p/ o Acórdão: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS FERNANDO SWAIN GANEM - J. 08.05.2021) – Grifei.

Assim, levando em conta a qualidade e o comportamento das partes, as correspondentes posições econômicas, o caráter sancionatório e educativo da medida, a intensidade do dano, o grau de culpabilidade da lesante, a sensibilidade da parte ofendida, a notoriedade e a repercussão dos fatos e reiteradas jurisprudências em casos análogos, julgo que o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais supre as peculiaridades do caso em questão e não gerará enriquecimento sem causa à requerente.

### **3. DISPOSITIVO**

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

Pelo exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais formulados pela parte autora e resolvo o mérito com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

- a) **condenar** as requeridas solidariamente – devendo cada uma arcar com 50% do valor – à restituição do montante de R\$ 6.956,00 (seis mil novecentos e cinquenta e seis reais), observada a atualização monetária calculada com base no INPC, conforme o *caput* do artigo 3º da Lei nº 14.034/2020, no prazo de 10 (dez) dias, tendo em vista que o prazo de 12 (doze) meses da data do voo cancelado já se exauriu;
- b) **condenar** as requeridas ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) à parte autora, a título de danos morais, com os devidos juros legais, que devem fluir a partir do evento danoso (06/06/2021 – data em que se encerrou do prazo de doze meses para o reembolso), consoante art. 398, do Código Civil,





e súmula 54, do STJ, com a incidência de correção monetária legal pela média dos índices IGP + INPC (critérios do Decreto Federal nº 1544/95), a partir da data de seu arbitramento na presente sentença (súmula 362, do STJ), devendo cada uma das rés arcar com metade do valor;

c) diante da sucumbência mínima da parte autora, **condeno** a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que, com base nos artigos 84 e 85, §8º, do CPC, fixo em 10% do valor da causa, observados, para tal fixação, o bom trabalho realizado pelo patrono da autora, o tempo decorrido desde a propositura da ação, o local de prestação do serviço, bem como a natureza social e moral da importância da causa, que possui imperiosa complexidade, ressalvadas as disposições do contido no artigo 12 da Lei nº 1.060/50, caso existam à parte vencida.

Tendo em vista que as requeridas sucumbiram reciprocamente, esclareço que a condenação a título de honorários sucumbenciais deverá ser suportada em sua proporcionalidade por ambas as rés, sendo a porcentagem de 5% cada para cada uma (totalizando os 10 % arbitrados).

Caso haja interposição de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para apresentação de contrarrazões, no prazo legal, e, após, remetam-se os autos ao E. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

Ainda, na hipótese das contrarrazões do recurso principal ou do adesivo ventilarem as matérias do art. 1.009, §1º, do NCPC, o recorrente deverá se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, conforme o art. 1.009, §2º, do NCPC.

Intimações, comunicações e demais diligências necessárias, se for o caso, servindo cópia da presente sentença como carta de intimação.

Cumpra-se, no que for pertinente, o Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça do E. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. INTIMEM-SE.

Oportunamente, arquivem-se.

PROJUDI - Processo: 0008242-89.2021.8.16.0001 - Ref. mov. 48.1 - Assinado digitalmente por Carolina Fontes Vieira  
01/10/2021: JULGADA PROCEDENTE EM PARTE A AÇÃO. Arq: Sentença

Curitiba, data de assinatura digital.

**CAROLINA FONTES VIEIRA**

Juíza de Direito Substituta

GC

Documento assinado digitalmente, conforme MP nº 2.200-2/2001, Lei nº 11.196/2003 e Resolução do CNJ nº 131/2009. Para mais informações, clique no link "Detalhes da Assinatura Digital".  
Validação deste em https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/- Identificador: PUD5W

