



Número: **0876583-69.2018.8.14.0301**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **5ª Vara do Juizado Especial Cível de Belém**

Última distribuição : **14/12/2018**

Valor da causa: **R\$ 22.677,83**

Assuntos: **DIREITO DO CONSUMIDOR, Contratos de Consumo, Cancelamento de vôo**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
CIBELE COELHO SETTE CAMARA (RECLAMANTE)		LEONARDO MARTINS MAIA (ADVOGADO)	
LUANA SETTE CAMARA MARTINS (RECLAMANTE)		LEONARDO MARTINS MAIA (ADVOGADO)	
Tam Linhas aereas (RECLAMADO)		FABIO RIVELLI (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29705020	16/07/2021 11:32	<a href="#">Sentença</a>	Sentença



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ  
5ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BELÉM  
Av. José Bonifácio, 1177 – São Braz. Telefone: (91) 3229-0869/3229-5175  
Email: [5jecivelbelem@tjpa.jus.br](mailto:5jecivelbelem@tjpa.jus.br)

## SENTENÇA

Processo nº **0876583-69.2018.8.14.0301**

Reclamante: **CIBELE COELHO SETTE CAMARA E LUANA SETTE CAMARA MARTINS**

Reclamado: **TAM LINHAS AÉREAS**

Trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS** proposta por **CIBELE COELHO SETTE CAMARA E LUANA SETTE CAMARA MARTINS**, em face de **TAM LINHAS AÉREAS**, alegando, em síntese, são mãe e filha, respectivamente e no dia 01/10/2018, compraram pela companhia aérea Reclamada, no mesmo localizador, duas passagens aéreas com destino à Porto Alegre, onde a autora Luana faria uma prova para concurso e a autora Cibele iria para acompanhar.

Esclareceram que a ida foi contratada para o dia 30/11/2018 e a volta no dia 08/12/2018. Na véspera da viagem, ao tentar fazerem o *check in online*, somente conseguiram proceder com o *check in* da autora Luana, dando erro no *check in* de Cibele. Ao chegarem ao aeroporto no dia da viagem foram surpreendidas com a informação de que a passagem de Cibele estava cancelada, sem explicação do motivo do cancelamento unilateral da passagem.

Aduzem que em razão de já existirem hotéis reservados, não restou alternativa às Autoras, senão comprar nova passagem, no mesmo voo, no pela quantia de R\$ 2.677,83 (dois mil seiscentos e setenta e sete reais e oitenta e três centavos).

Diante da situação constrangedora e estressante vivida, e por terem suportado prejuízos, resta evidente a falha na prestação do serviço, pelo que as Autoras requerem a reparação pelos danos materiais na quantia de R\$ 2.677,83 (dois mil seiscentos e setenta e sete reais e oitenta e três centavos) e danos morais, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sendo R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma.

Foi concedida às partes oportunidade de julgamento antecipado, sem a



realização de audiência, em razão da pandemia de COVID19.

A Reclamada apresentou contestação alegando a necessidade suspensão do Processo por 90 (noventa) dias, visto estarmos diante de motivo classificado como força maior, no caso, a pandemia de COVID19.

No mérito alegou a ausência de ato ilícito, tendo em vista o problema sistêmico temporário, pugnando pela total improcedência do pedido do Autor.

Em manifestação à contestação as Autores pugnaram pela rejeição da preliminar de suspensão. Reafirmaram os termos da inicial, pugnando pelo julgamento antecipado da lide com a procedência total de seus pedidos. É o relatório. Decido.

Inicialmente, entendo que deve ser rejeitada a preliminar de suspensão do processo, tendo em vista que os autos foram saneados sem a necessidade de atos presenciais e, passados mais de um ano do início da pandemia de COVID19, o tráfego aéreo já foi restabelecido, não se observando, motivo de força maior para a suspensão do andamento Processual.

Ressalto que após o exposto nos autos durante as providências preliminares, constata-se que a lide comporta julgamento antecipado, sem necessidade de audiência, principalmente devido a suspensão dos atos presenciais, como audiências no Poder Judiciário, durante o período de lockdown devido a pandemia de COVID-19, o que postergou consideravelmente a já extensa pauta de audiências deste Juizado.

Ademais, observa-se a ausência da necessidade de produção de outras provas, além daquelas já apresentadas na fase postulatória, por se tratar de matéria que demanda prova documental e os fatos estão bem esclarecidos, não tendo as partes declarado que têm outras provas a produzirem, razão pela qual não há que se falar em cerceamento de defesa. Passo ao julgamento antecipado da lide.

Cumprido esclarecer que a relação jurídica obrigacional formalizada entre as partes qualifica-se como relação de consumo, na qual resta caracterizada a condição de consumidora final da parte Autora, nos termos do art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor; e as partes Reclamadas são pessoas jurídicas que desenvolvem atividades de prestação de serviços de transportes aéreos e pacotes de viagens e hotelarias, afigurando-se fornecedoras no âmbito do mercado consumerista, nos termos dos arts. 3º e 22, do referido Código.

Quanto ao mérito da demanda, verifica-se que a questão se restringe à análise da responsabilidade pelo cancelamento unilateral das passagens aéreas adquiridas pela autora Cibele, cuja compra restou comprovada por meio do documento de reserva inserido ao Id nº 7812650, e o possível dano moral às Autoras decorrente da situação.

De antemão, é oportuno esclarecer que a Reclamada não informou o que ocorreu para o cancelamento de um dos dois bilhetes adquiridos no localizador nº UHVCLU, o que viola o dever de informação ao consumidor havendo responsabilidade pelos danos gerados à



autora **CIBELE COELHO SETTE CÂMARA** com a não permissão de embarque apesar do pagamento pelos bilhetes aéreos.

Oportuno salientar que este Juízo não observa danos suportados pela autora **LUANA SETTE CÂMARA MARTINS**, a qual teve seu bilhete preservado, não enfrentando prejuízo material e não demonstram a ocorrência de danos com a situação apresentada em Juízo, razão pela qual entendo pelo julgamento de improcedência de seus pedidos de indenização por danos morais e materiais, passando a fundamentação da sentença, a partir desse ponto, exclusivamente em relação à Autora **CIBELE COELHO SETTE CÂMARA** e a Reclamada.

Nesse diapasão, é evidente que a parte Autora não teve informação adequada e sofre danos de ordem material com a aquisição de novos bilhetes, ensejando a responsabilidade da Reclamada pelos prejuízos causados à Consumidora, em razão de sua responsabilidade objetiva pelo risco da atividade e violação ao inciso III, do artigo 6.º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, de acordo com a distribuição dinâmica do ônus da prova, consagrada no art. 6º, VIII, da legislação consumerista, entendo que incumbia às Reclamadas demonstrarem documentalmente o motivo do cancelamento dos bilhetes, ônus que não fora satisfeito.

Nesse contexto, entendo que a situação gerou danos materiais à parte Autora que teve que adquirir novos bilhetes, comprados em cima da hora, em seu cartão de crédito e com tarifa 03 (três) vezes mais elevada do que a quantia paga pelo bilhete cancelado, por culpa exclusiva da Reclamada. Ressalta-se que diante da detecção do problema, os transtornos poderiam ter sido minimizados com a restauração do bilhete pago pela Autora, porém a Reclamada cobrou a quantia de R\$ 2.678,10 (dois mil seiscentos e setenta e oito reais e dez centavos), pelos novos bilhetes adquiridos tanto de ida quanto de volta, conforme Ids nº 7812654 e 7812660, devendo esta quantia ser integralmente restituída à Autora, corrigida monetariamente pelo INPC a contar da data da compra (30/11/2018) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, entendo que estes restaram comprovados, visto que o Reclamante se desincumbiu de comprovar os transtornos sofridos com o constrangimento dentro do aeroporto e durante a viagem tentar solucionar o problema sem sucesso administrativo, devendo ser indenizada pelos danos morais experimentados, pois houve falha operacional da Reclamada.

Amparada nesses critérios e nos parâmetros que atendam os princípios da moderação e razoabilidade, adotados em situações semelhantes, fixo o valor da indenização em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por entender que se adequa a situação experimentada pelo Reclamante.

Nesse sentido é a jurisprudência.



**TJRS - RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PACOTE TURÍSTICO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA CVC E DEMAIS INTERMEDIÁRIAS DA VENDA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA, NOS TERMOS DO ART. 14 DO CDC. INTERMEDIÇÃO DA VENDA DAS PASSAGENS. AUSÊNCIA DE PROVA DE EVENTO CAPAZ DE AFASTAR, NO CASO CONCRETO, A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA AGÊNCIA DE TURISMO, ÔNUS QUE LHE INCUMBIA, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CPC. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS. FRUSTRAÇÃO DOS PLANOS DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VERIFICADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 2.000,00 PARA CADA AUTOR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. (Recurso Cível, Nº 71009129552, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em: 04-02-2020) (TJ-RS - "Recurso Cível": 71009129552 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 04/02/2020, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 10/02/2020)**

Posto isto, julgo parcialmente procedente o pedido da autora **CIBELE COELHO SETTE CÂMARA** para condenar a Reclamada ao reembolso do valor de R\$ 2.678,10 (dois mil seiscientos e setenta e oito reais e dez centavos), a ser corrigido monetariamente pelo INPC a contar da data da compra (30/11/2018) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação.

Condeno ainda ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Julgo totalmente improcedentes os pedidos da autora **LUANA SETTE CÂMARA MARTINS**, nos termos da fundamentação.

Isento as partes de custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, em virtude da gratuidade do primeiro grau de jurisdição nos Juizados Especiais (arts. 54 e 55, da Lei n.º 9099/95).

Certificado o trânsito em julgado, aguarde-se o pedido de execução, intimando-se a Reclamada para cumprir a sentença, no prazo de quinze dias, findo o qual o valor da condenação deverá ser atualizado com a incidência de pena de multa de 10% (dez por cento), nos termos do art. 523, § 1º, do Código de Processo Civil, caso não haja pagamento.



Em caso de pagamento e se não houver divergência entres as partes quanto ao valor pago, providencie-se a expedição de alvará em favor da parte autora e/ou se decorrido o prazo de 30 (trinta) dias, sem pedido de execução, os autos deverão ser arquivados, dando-se baixa nos registros. Sem custas e honorários no primeiro grau de jurisdição, conforme arts. 54 e 55, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Belém, PA, 16 de julho de 2021.

**TANIA BATISTELLO**

Juíza de Direito Titular da 5ª Vara do JEC de Belém

