



VICTOR BROERING

OAB/SC 59.880

Ao Juizado Especial Cível da Comarca de Palhoça - SC



Requerimentos preliminares

Milhas aéreas	<input checked="" type="checkbox"/>
Prioridade criança	<input type="checkbox"/>
Tutela de urgência	<input type="checkbox"/>
Justiça gratuita	<input type="checkbox"/>

GENTIL JOÃO DA SILVA, brasileiro, divorciado, funcionário público, inscrito no CPF n. 586.153.269-91, RG: 6.136.376 SSP/SC, endereço eletrônico: gentiljoão.silva@trt12.jus.br, residente e domiciliado na Avenida Pedra Branca, nº 363, apto 606, Pedra Branca, Palhoça-SC, vem através de seu advogado infra-assinado, com endereço profissional na Servidão Theodoro Haeming, n. 68, Centro, Palhoça-SC, CEP: 88130-160, endereço eletrônico: victor@victorbroering.adv.br, perante Vossa Excelência, propor **AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** em desfavor de **123 VIAGENS E TURISMO LTDA (123 MILHAS)**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ de n. 26.669.170/0001-57, sediada à Rua dos Aimorés, n. 1017, Boa Viagem, Belo Horizonte, MG, CEP: 30140-071, pelos seguintes fatos:

1. SÍNTESE PROCESSUAL

A presente petição inicial trata-se de pedido de restituição do valor pago por duas passagens aéreas que foram canceladas pela ré, sem motivo justificável, o que gerou danos ao autor, tanto na esfera material como moral. Busca-se pela indenização por danos materiais e morais, portanto.

2. DOS FATOS

O autor comprou duas passagens aéreas por intermédio da ré 123 milhas pelo “Pacote Promo”, ofertado no site da empresa. A primeira passagem foi adquirida no dia 02/02/2023 com destino à Recife, no valor de R\$ 199,00 (cento e noventa e nove reais), o qual foi pago via Pix, portanto descontado imediatamente no momento da compra (documento anexo).

A segunda passagem foi comprada no dia 02/03/2023 com destino à João Pessoa, no valor de R\$ 1.721,97 (um mil, setecentos e vinte e um reais e noventa e sete centavos), que foi pago no cartão de crédito (documento anexo).

Com relação à passagem para João Pessoa, no dia 18/08/2023, o autor entrou em contato com o serviço de atendimento da ré pelo WhatsApp com o intuito de cancelar o pacote adquirido e recebeu a seguinte informação: caso cancelasse o pacote, seria cobrada uma multa de 20% sobre o valor total do pedido e ele receberia o reembolso, exclusivamente, na forma de Voucher. O autor concordou com o proposto, conforme imagem abaixo (íntegra da conversa anexa):

Conversa do WhatsApp com 123Milhas.txt

```

235 18/08/2023 08:15 - Gentil Joao Da Silva Gent: 30768326441
236 18/08/2023 08:15 - 123Milhas: Só um momento que irei te enviar as regras
237 18/08/2023 08:17 - 123Milhas: Verifiquei que você realizou a compra do pedido 30768326441 no dia 02/03/2023. Caso cancele , será cobrada multa de 20% sobre o valor total do pedido e você receberá o reembolso, exclusivamente, na forma de Voucher.
238 |
239 |
240 Confirma as vantagens:
241 . Voucher para uso único em pedidos no site da 123milhas (exceto para aluguel de veículos, mobilidade, seguro-viagem, ingressos para passeios e roteiros de viagem, pacotes imperdíveis e 123fidelidade);
242 . O voucher será enviado via e-mail em até 5 dias úteis após a solicitação e validação de nossa equipe.
243 . A partir da data que você receber o voucher, você tem até 12 meses para utilizar.
244 . Você poderá incrementar sua experiência! Caso o valor do seu novo pedido seja maior, basta pagar a diferença do valor. No entanto, se a compra for em um valor inferior, não há devolução da diferença.
245 . O voucher poderá ser utilizado apenas uma vez e não é cumulativo com descontos de pagamento à vista no site 123.
246 . Para cancelamentos realizados nos primeiros 30 dias da compra, o voucher poderá ser utilizado apenas após esse prazo (em pagamentos cartão de crédito);
247 . O voucher poderá ser utilizado apenas para abonar valores relacionados às passagens, não estando inclusas taxas e demais serviços.
248
249 Deseja prosseguir com o cancelamento do seu pedido 30768326441?
250 18/08/2023 08:19 - Gentil Joao Da Silva Gent: Sim
251 18/08/2023 08:22 - Gentil Joao Da Silva Gent: Oi
252 18/08/2023 08:24 - 123Milhas: Ok, só um momento
253 18/08/2023 08:25 - 123Milhas: Cancelamento efetuado com sucesso, gerando uma or 124748
254 18/08/2023 08:25 - 123Milhas: Consigo te ajudar em algo mais ?

```

Conforme se lê na conversa acima, o autor realizou o pedido de cancelamento do pacote, o que foi efetuado com sucesso (linha 253). Porém, até a presente data, o autor não foi reembolsado de nenhuma forma.

Ademais, com relação à passagem com destino à Recife, essa foi cancelada pela própria ré, sem existir qualquer pedido de cancelamento por parte do autor. A ré simplesmente cancelou o pacote já adquirido pelo autor e não o reembolsou de nenhuma forma até a presente data.



3. DOS DIREITOS

A. DA INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR

O art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” E o art. 3º do mesmo diploma legal estabelece que fornecedor é aquele que presta um serviço, sendo ele uma atividade fornecida pelo mercado de consumo, mediante remuneração, conforme o art. 3º, §2º, do CDC.

Sendo assim, o caso em tela é uma relação de consumo, portanto incidem as regras de proteção ao consumidor dispostas pelo CDC.

B. DO DANO MATERIAL

O art. 5º, X, da Constituição Federal prevê o direito à indenização pelo dano material, assim como os arts. 186 e 927 do Código Civil o fazem, quando há violação de um direito. Conforme já referido, o caso em tela está amparado pelas disposições legais do CDC e os direitos dos consumidores devem ser observados. Sendo assim, considerando que o direito do autor, como consumidor, foi violado pela ré, deve ela indenizá-lo pelos atos praticados.

Considerando que ambas as passagens aéreas foram canceladas e não reembolsadas pela ré, houve uma **falha na prestação do serviço**, situação que está disciplinado no art. 14 do CDC, qual seja:

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.

Sendo assim, a ré possui o dever de indenizar o autor pela falha na prestação do serviço.

Primeiro, a passagem a Recife foi cancelada pela ré sem motivo algum, o que gerou dano ao autor, que pagou pela passagem e esperava realizar a viagem sem enfrentar qualquer transtorno. Ademais, a passagem com destino a João Pessoa foi cancelada pelo autor, porém ele não recebeu o reembolso oferecido pela ré. Dessa forma, evidente é o dever de indenização da ré.

Ademais, dispõe o art. 20 do CDC que, quando há falha na prestação do serviço, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha, três possibilidades,



quais sejam:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

Nesse mesmo sentido, dispõe a Portaria ANAC nº 8.018/2023 que o transportador deverá assegurar ao passageiro as alternativas de reacomodação, reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, dentre outros, no caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço.

Sendo assim, o autor possui o direito de optar pela restituição da quantia paga pelas passagens aéreas, conforme o art. 20, II, do CDC e o disposto na Portaria ANAC nº 8.018/2023.

Esse é o entendimento, inclusive, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, veja-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE CIVIL. ALEGAÇÃO DE **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO INTERPOSTO PELA PRIMEIRA RÉ, VISANDO À REFORMA INTEGRAL DO JULGADO. 1) Preliminar de ilegitimidade passiva que não merece ser acolhida. Empresa que atua como fornecedora de **serviços**, intermediando, dentre outros, a venda de passagens ao consumidor. Responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios do **serviço**, nos termos do artigo 18 do CDC. 2) Incontroverso o cancelamento das passagens aéreas adquiridas pelos Autores. Cinge-se a controvérsia acerca da **falha na prestação do serviço**. 3) O transportador deverá assegurar ao passageiro as **alternativas** de reacomodação, reembolso ou execução do **serviço** por outra modalidade de transporte, dentre outros, no caso de cancelamento de voo ou interrupção do **serviço** (Portaria ANAC nº 8.018/2022) 3.1) **Opção** do passageiro pela reacomodação em outro voo de sua escolha (conforme a disponibilidade de assentos) ou pelo cancelamento e reembolso integral do valor das passagens, sem custos adicionais. Descabe à companhia impor uma nova data e horário para a reacomodação. 4) Prova colacionada aos autos que dão conta que os Autores não lograram êxito em serem reacomodados em outro voo por eles escolhidos, tampouco lhes ofertado **opções** de passagens nas mesmas condições do **serviço** contratado. 5) Dano moral configurado, afastando-se as hipóteses de mero inadimplemento contratual e de transtornos corriqueiros. **Falha na prestação do serviço**, além de descaso com o consumidor. Teoria do desvio produtivo do consumidor, nas tentativas frustradas de solução do impasse gerado exclusivamente pela parte Ré, sendo compelido a se socorrer ao Poder Judiciário. 6) Verba compensatória dos danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada Autor, adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem olvidar o caráter punitivo-pedagógico do instituto. 7) Os juros de mora deverão ser contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade civil decorrente de relação contratual (artigo 405, do Código Civil). 8) Honorários advocatícios fixados na sentença em seu grau máximo sem que haja qualquer justificativa, não se vislumbrando nos autos nenhum trabalho



complexo ou que ultrapasse a normalidade, devendo ser reduzidos para 10% sobre o valor da condenação. 9) RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO, a fim de reduzir os honorários advocatícios sucumbenciais para 10% sobre o valor da condenação.

Ocorre que a ré não cumpriu com essa determinação legal, pois ofereceu ao autor apenas o reembolso em forma Voucher, limitando a possibilidade de escolha dele.

Assim, requer o autor a restituição do valor que foi pago pelas passagens aéreas, qual seja a quantia de R\$ 1.920,97 (um mil, novecentos e vinte reais e noventa e sete centavos), atualizado monetariamente.

C. DO DANO MORAL

O art. 5º, X, da Constituição Federal prevê o direito à indenização pelo dano moral, assim como os arts. 186 e 927 do Código Civil o fazem.

Tratando-se do dano moral, há que se analisar o transtorno provocado pela ré, que repercutiu na esfera emocional do autor, pois esse esperava realizar uma viagem de forma tranquila e precisou incomodar-se com a empresa para resolver os problemas gerados por ela própria.

O Superior Tribunal de Justiça reconhece a Teoria do Desvio Produtivo, que considera o tempo despendido pelo consumidor quando esse tenta resolver o problema causado pelo fornecedor, frente a falha na prestação do serviço.

O tempo útil perdido pelo consumidor perpassa o mero aborrecimento cotidiano, conforme entendimento dessa teoria, e gera dano moral indenizável.

Além do tempo perdido pelo autor na tentativa de resolver o cancelamento de suas passagens, a própria atitude da empresa de cancelar as passagens sem fornecer qualquer justificativa é, por si só, capaz de causar danos significativos na esfera emocional do autor.

Nesse contexto, não apenas o transtorno prático, mas também o impacto psicológico causado pela falta de transparência e consideração por parte da empresa devem ser cuidadosamente analisados ao se avaliar a possibilidade de um caso de dano moral.

A conduta arbitrária da empresa pode ser considerada como uma ação que excede os limites normais do desgaste cotidiano e afeta profundamente o bem-estar emocional do autor, podendo justificar uma reivindicação de compensação por danos morais.

Esse é o entendimento, inclusive, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo,



veja-se:

Indenização – Compra de passagem aérea via site 123 Milhas – Legitimidade passiva da corré Tam Linhas Aéreas configurada – Responsabilidade solidária – Análise da jurisprudência – Cancelamento do voo sem prévio aviso – **Dano moral configurado** – Quantum indenizatório fixado em R\$ 2.000,00 – Majoração para R\$ 10.000,00 – Possibilidade – Recurso provido, com majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §1º e §11, CPC.

(TJSP - Apelação Cível / Transporte Aéreo - 1010656-90.2021.8.26.0348, Relator: DES. SOUZA LOPES, Data de Julgamento: 13/06/2022, Data de Publicação: 13/06/2022)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DIREITO DO CONSUMIDOR. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Réus que operam na mesma cadeia de fornecimento. Responsabilidade objetiva e solidária. 2. Sentença de parcial procedência que condenou os Réus, solidariamente, ao reembolso ao Autor do valor de R\$ 9.592,59 e ao pagamento de R\$ 4.000,00, a título de indenização por danos morais. Insurgência da instituição financeira. Não acolhimento. 3. Alega o Autor que estava em viagem internacional quando houve a necessidade de retorno ao país, vez que se iniciava os fechamentos de fronteiras em diversos países, tendo em vista a pandemia do COVID-19. O Autor adquiriu duas passagens aéreas, no valor total de R\$ 9.592,59, tendo realizado o pagamento através de Cartão de Crédito Bradesco Visa Platinum. O Autor fez a compra das passagens pelo site da empresa 123 milhas, e após recebeu mensagem, por e-mail, informando que os bilhetes aéreos haviam sido cancelados, por não haver mais vagas no voo solicitado. Aduz que enviou notificação extrajudicial para a 123 milhas solicitando o cancelamento das cobranças, apresentou contestação dos valores lançados em seu cartão junto a gerência da Instituição Financeira administradora do seu cartão de crédito, bem como realizou reclamação junto ao BANCO CENTRAL DO BRASIL, sem contudo, conseguir resolver o problema. 4. Alega o Banco recorrido que não possui autonomia para cancelar débitos lançados na fatura, tendo em vista que a mesma é oriunda de desacordo comercial entre o Autor e a empresa 123 milhas. Aduz que suspendeu as cobranças, porém, ao informar a 123 milhas, aquela empresa determinou a manutenção das cobranças com base na Medida Provisória 948/2020 (artigo 2º), informando que poderia realizar o reembolso ou remarcar a viagem em até 12 meses. 5. Do conjunto probatório dos autos resta configurada a falha na prestação de serviços, eis que a hipótese em apreço não se enquadra na legislação invocada. De fato, e não fora contestado pela corré 123 Milhas Aéreas, consta que as passagens aéreas sequer chegaram a ser adquiridas e emitidas, por erro da própria corré, de modo que fazia jus o autor a restituição imediata do valor pago. Incidência do Artigo 14 do CDC. Ressarcimento que deve ser integral. 6. **Danos morais que restaram bem configurados**, ainda, em razão da perda de tempo útil do consumidor, que precisou deixar sua rotina pessoal e mobilizar-se para a solução da demanda, somente encontrando êxito após se socorrer do Poder Judiciário. 7. Quantum indenizatório fixado em R\$ 4.000,00 que observou os ditames da razoabilidade e da proporcionalidade no caso em concreto. 8. Sentença de Primeiro Grau que deve ser mantida por seus próprios funda-



mentos. Recurso improvido.

(TJSP - Recurso Inominado Cível / Perdas e Danos - 1003158-14.2021.8.26.0001, Relator: DES. SIMONE CANDIDA LUCAS MARCONDES, Data de Julgamento: 29/06/2021, Data de Publicação: 29/06/2021)

Sendo assim, requer a indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000 (quatro mil reais).

4. REQUERIMENTOS E PEDIDOS

Ante o exposto, requer-se a Vossa Excelência que se digne em:

1. Receber a presente petição inicial;
2. Designar a sessão de conciliação, nos termos do art. 16 da Lei nº 9.099;
3. Condenar a ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ R\$ 1.920,97 (um mil, novecentos e vinte reais e noventa e sete centavos), atualizado monetariamente;
4. Condenar a ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais);
5. Proceder à citação no endereço anteriormente indicado, em dias partes, ou por WhatsApp, para que, querendo, conteste o presente pedido, no prazo legal, sob pena de revelia;
6. Deferir a produção de provas por todos os meios admitidos em lei, principalmente, oitiva de testemunhas, depoimento pessoal do preposto da requerida, juntada de documentos, dentre outras que se fizerem necessárias ao deslinde da causa;
7. Requer, outrossim, que as futuras intimações ou notificações sejam realizadas exclusivamente em nome do procurador VICTOR BROERING (OAB/SC 59.880).

Dá-se à causa o valor de R\$ 5.920,97 (cinco mil, novecentos e vinte reais e noventa e sete centavos).

Pede-se e espera deferimento.

Palhoça-SC, dezembro de 23

VICTOR BROERING

OAB/SC 59.880

