

**EXCELENTÍSSIMO JUÍZO DO 4º JUIZADO ESPECIAL CIVIL, CRIMINAL E DA
FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE PARNAMIRIM/RN**

Processo nº: 0805289-31.2022.8.20.5124.

JÚLIO CÉZAR FREITAG, já qualificado nos autos do processo em epígrafe, Ação Indenização por Danos Materiais e Morais, que movo em face de **KONTIK-FRANSTUR VIAGENS E TURISMO (ZUPPER VIAGENS)**, venho diante deste juízo apresentar a presente **IMPUGNAÇÃO À CONTESTAÇÃO** apresentada pela empresa ré, conforme exposto a seguir.

DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA

Não merece prosperar a alegação de ilegitimidade passiva da parte ré.

Ora, no momento em que a intermediadora colocou à venda passagens aéreas, auferindo lucro com esta intermediação, passou a integrar a cadeia de fornecimento de serviços, sendo então, responsável solidária em qualquer dano causado ao consumidor. Pois bem, a negativa de reembolso dentro do prazo legal gerou dano à autora.

A Ré alega que é exerce apenas atividade econômica de intermediação, nos moldes do artigo 27, da Lei 11.771/1998.

O mencionado artigo assim está disposto:

Art.27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

Ora, a própria Ré concorda que é agência de turismo e que exerce atividade de intermediação, “esquecendo” apenas de mencionar que é remunerada para isso.



Assim é que, confessando a Ré que é agência de viagens – o que se comprova pelo CNPJ em anexo – ela é sim parte legítima para figurar no polo passivo do feito.

A Ré é prestadora de serviço turístico, exatamente como diz o artigo 21, inciso II, da Lei 11.771/1998.

Sendo assim, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), integra a cadeia de prestação de serviços, e com fulcro no seu artigo 3º.

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.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (destaquei).

Neste sentido, colaciona-se novel julgamento do egrégio TJ/RN:

*“PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
COMARCA DE NATAL 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL PROCESSO DE N.
0815723-51.2022.8.20.5004 REQUERENTE: ALINE RODRIGUES DA
SILVA FERNANDES REQUERIDA: TVLX VIAGENS E TURISMO S/A –
VIAJANET SENTENÇA Vistos, etc. Dispensado o relatório com base
no art. 38, caput, da Lei nº 9.099/95. Em resumo, a autora alega
que, em fevereiro/2020, adquiriu três passagens aéreas através do
site da requerida, pelo valor de R\$ 10.230,57. Em virtude da
decretação da pandemia do Covid-19, houve o cancelamento do voo,
sendo disponibilizado um crédito para remarcação da reserva até
31/01/2021. Após várias tentativas de remarcação, solicitou via*

e-mail o reembolso dos bilhetes, mas não conseguiu reaver os valores pagos. Em sede de defesa, a demandada suscita preliminar de ilegitimidade passiva, alegando ser mera intermediadora dos serviços contratados, e no mérito, afirma que solicitou o reembolso à companhia aérea, sendo dever desta efetuar-lo, pois não possui capacidade técnica para tanto. Decido. **(A) Da Preliminar de Ilegitimidade Passiva Ad Causam: Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade suscitada pela agência ré, tendo em vista que consta como empresa responsável pela venda dos bilhetes aéreos adquiridos pela autora, disponibilizando o serviço de pagamento, sendo, portanto, partícipe da cadeia de consumo, nos termos do art. 3º do CDC.**”(destaquei).

Na mesma linha é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL Nº 1967220 - SP (2021/0324237-1) CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. CADEIA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 568 DO STJ. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. DECIDO. Da incidência da Súmula nº 568 do STJ MM TURISMO interpôs recurso especial com fulcro no art. 105, III, a e c, da CF, alegando dissídio jurisprudencial e a violação dos arts. 7º, 18, 19 e 20 do CDC ao sustentar que o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo. Sobre o tema o TJSP consignou o seguinte:

A tese de ilegitimidade passiva ad causam, arguida pela ré não merece acolhimento. A apelada é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, pois a sua atuação junto à empresa aérea é determinante na concretização do negócio. Portanto, se encontra na cadeia da relação de consumo. O parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor estabelece a solidariedade dos fornecedores em caso de defeito do serviço. Outrossim, eventual direito de ação de regresso entre os parceiros comerciais não pode atingir o direito do consumidor. Destarte, evidenciada a sua responsabilidade, imperioso o reconhecimento da sua legitimidade

passiva. (e-ST), fl. 191) No mesmo sentido, esta Corte Superior possui jurisprudência consolidada no sentido da solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços, cabendo direito de regresso (na medida da participação na causação do evento lesivo) àquele que reparar os danos suportados pelo consumidor. (REsp n. 1.967.220, Ministro Moura Ribeiro, DJe de 24/06/2022.)”(destaquei).

Conforme bem demonstrado acima, há de se manter a Ré figurando no polo passivo da demanda, afastando a preliminar arguida de acordo com os fundamentos aqui expendidos.

DO MÉRITO

Da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro

A primeira alegação de mérito apresentada pela Ré em Contestação é a de que a culpa pelo dano foi exclusiva da parte autora e de terceiro.

A tese não merece prosperar!!!

A uma porque se discute nesta ação a falha da Ré na prestação do serviço de venda de passagens aéreas, mais precisamente no que se refere ao cancelamento do consumidor em menos de 24 horas, situação que lhe garante a devolução integral do valor pago pelas passagens.

A duas porque se a culpa pode recair em terceiro seria o caso de denúncia à lide ou chamamento ao processo deste terceiro culpado, o que em nenhum momento foi alegado pela Ré.

A Ré tenta me culpar pela falha do serviço argumentando que ele se equivocou ao solicitar o cancelamento da reserva, quando utilizou a ferramenta do site de maneira equivocada.

Ora, não precisamos dizer que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege o consumidor de situações como essas, garantindo assim o equilíbrio na relação consumerista, haja vista a hipossuficiência e vulnerabilidade do mesmo (vide artigo 6º, CDC).



Do cancelamento por parte do passageiro

A própria Ré confessa em sua contestação que eu efetuei a compra da **RESERVA** das passagens aéreas **as 00 hs e 04 min no dia 29/11/2021** (pg. 08, Contestação), apresentando detalhadamente a compra, conforme colação abaixo:

25. Na data de 29/11/2021 às 00h04min, o Sr. Julio Cezar Freitag realizou no site da Ré a compra da reserva Gol de localizador WDLJYN, trecho somente ida 21/12/2021, Natal com destino ao Rio de Janeiro, conforme print do backend do site e cópia do bilhete eletrônico abaixo:

VISITANTE OU PAGADOR Julio Freitag Freitag Avenida Ruychato 18 R/P 303 Alcobaça, Natal, RN, BR 59230-129 SAPESP04301 / SAPESP04301 jocafrei@hotmail.com CPF: 070.436.417-00 Pedido: 5 / Emissão: 5	CÓDIGO DE RESERVA WDLJYN WDLJYN PEDIDO: FILE02894333 Vagem ID: 4895018 Bilhete ID: 26 Nº do Pedido: MVDPR003191528 Nº do Clearback:	DATA DA CRIAÇÃO 29 Novembro 2021 00:04 Expire: 02/12/2021 00:04 Bilhete Criado: 29/11/2021 07:02 UTM Source: Vozela UTM Campaign: Vozela UTM Medium: Email_mobile Credencial: CoBranc_BlackFriday
CONTATO DO CARTÃO DE CRÉDITO Julio Cezar Freitag Avenida Ruychato 18 R/P 303 Alcobaça, Natal, RN, BR 59230-129	STATUS EMITIDO AUT. Clearback: Não Consultado Brasapag: Aprovado Resolvido: Não Consultado CJA Adm: Não Consultado Análise Interna: Aprovado Automaticamente	STATUS PAGAMENTO Forma de Pagamento: Cartão de Crédito Status Pagamento: Confirmado

Em seguida confessa (e comprova) que solicitei o cancelamento da **RESERVA** das passagens aéreas **as 13 hs e 46 min do mesmo dia, 29/11/2021** (pg. 10, Contestação).

Preço de Bebê	R\$ 0,00
Total	R\$ 1.579,85
Tarifa GOL: R\$ 1192,56 Taxa de embarque: R\$ 148,80 Taxa de serviço: R\$ 238,52	

27. No dia 29/11/2021 às 13h46min, o autor solicitou via site o cancelamento da reserva:

Tipo de viagem	Nacional
Código do pedido/localizador	WDLJYN
Cia. Aérea	

► Informações adicionais	
▼ Informações de descrição	
Fila Atendimento	Cancelamento
Categoria	Cancelamentos
Assunto	Quero cancelar meu pedido
Informações adicionais (opcional)	Gostaria de cancelar pois comprei e não vou poder ir mais Entrei no site da gol e não tem nem passagem emitida
Assunto	
Resumo	
Data/Hora de abertura	29/11/2021 13:46
Nome do contato	
Nome	Julio Freitag
Email	lucefrei@hotmail.com

PORTANTO, É INCONTROVERSO QUE EU COMPREI E CANCELEI A RESERVA DAS PASSAGENS AÉREAS NO MESMO DIA, OU SEJA, EM MENOS DE 24 HORAS.

Assim sendo, DEVO ser reembolsado sem qualquer ônus, nos moldes do artigo 11, da Resolução ANAC 400/2016.

Do dano moral

A Ré alega que não é cabível a indenização por dano moral ao Autor pois o mesmo apenas experimentou o mero aborrecimento e dissabor com a situação provocada por ela.

Ocorre que o dano moral resta configurado na existência do fato ilícito, consubstanciado na resistência injustificada da empresa ré em reembolsar o autor da forma que lhe é de direito. Dano moral "*in re ipsa*".

Assim, não merecem prosperar as alegações da Ré no que tange a indenização por danos morais.

Por todo o exposto, apresenta-se a presente Impugnação à contestação, requerendo seja recebida e analisada por ocasião do julgamento do processo, o qual se requer seja julgado procedente, sendo desacolhidas as alegações da contestação, como medida de justiça.

Nestes termos, pede deferimento.

Parnamirim/RN, 19 de outubro de 2022.



Júlio César Freitag