



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0006166-77.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Cancelamento de voo**  
 Requerente: **CLEBER LIMA PEREIRA**  
 Requerido: **TAM - Linhas Aéreas S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que o autor alegou ter adquirido passagens junto à ré para viajar até Fortaleza, o que se faria com escalas, realizando o pagamento respectivo com a utilização de "pontos" que havia acumulado na conta Multiplus Fidelidade.

Alegou ainda que a ré posteriormente modificou um dos voos de retorno (o regresso se faria inicialmente de Fortaleza até o Rio de Janeiro e depois de cerca de duas horas do Rio de Janeiro para São Paulo), o que inviabilizou a realização da viagem (o voo do Rio de Janeiro para São Paulo foi substituído por outro que tinha horário incompatível com o que ia de Fortaleza ao Rio de Janeiro).

Salientou que em contato com a ré foi informado que a viagem deveria se cancelar com a devolução do valor pago, isto é, mediante estorno da conta Multiplus Fidelidade.

Entretanto, tal alternativa não seria possível porque agora aquela pontuação já teve sua validade expirada, não sendo autorizado o estorno com a data da pontuação revalidada.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Alguns fatos trazidos à colação são incontrovertidos.

Nesse sentido, não se discute que a compra das passagens a cargo do autor se deu por intermédio de 20.000 (vinte mil) pontos que ele mantinha na conta Multiplus Fidelidade.

É certo, outrossim, que a viagem foi inviabilizada por força da alteração de um dos voos do trajeto, por iniciativa da ré.

Ademais, a ré reconheceu na mensagem de fls. 17/18 que os pontos utilizados na aquisição das passagens estão agora vencidos e que não era possível sua revalidação, restando ao autor remarcar o voo.

Todos esses aspectos, como assinalado, não foram controvertidos nos autos, cumprindo registrar que a ré sustentou sua posição no regulamento de seu programa de fidelidade.

Assentadas essas premissas, reputo que a pretensão deduzida merece acolhimento.

Com efeito, como o estorno da conta Multiplus Fidelidade agora já não é passível de implementação, porquanto expirada a pontuação, o autor estaria obrigado a remarcar a passagem.

Isso não se concebe (o autor, aliás, deixou claro a fl. 05, parte final do primeiro parágrafo que essa opção não era de seu interesse), porém, máxime diante das peculiaridades da hipótese vertente.

Na verdade, não se pode olvidar que o desdobramento dos fatos teve origem em conduta da ré, que alterou um dos voos que o autor faria e em consequência inviabilizou sua viagem.

É razoável que o autor diante disso não deseje mais usufruir de serviços da ré, de sorte que se não for ressarcido em dinheiro se abrirá ensejo ao enriquecimento sem causa da mesma, alternativa essa que não se cogita.

Nem se diga que o regulamento do programa de fidelidade da ré modificaria o panorama traçado porque ele não teria o condão de legitimar a situação aventada, dando margem a injustificável prejuízo à autora.

É por isso que vinga o pleito exordial, valendo destacar que a condenação da ré abarcará as importâncias de taxa de embarque e taxa de cancelamento de voo, porquanto como o autor não deu causa ao episódio não poderá arcar com tais pagamentos.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 1.598,67, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Caso a ré não efetue o pagamento da importância aludida no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 03 de agosto de 2015.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**