



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1007545-66.2018.8.26.0037**
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum - Antecipação de Tutela / Tutela Específica**
 Requerente: **Heloisa MESSA Benzati**
 Requerido: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Justiça Gratuita

Juiz de Direito: Dr. **João Roberto Casali da Silva**

Vistos.

-

HELOISA MESSA BENZATI ajuizou ação (nominada de) **CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA COM PEDIDO DE LIMINAR c.c. PERDAS E DANOS e PEDIDO SUBSIDIÁRIO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO** contra **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A.**, alegando, em resumo, que entre os dias 29 de junho e 02 de junho de 2018, encontrou no site da requerida uma oferta de passagem aérea saindo de Campinas - SP com destino à Belo Horizonte - MG, com previsão de saída às 15h:35min no dia 29 de Junho, no valor de R\$ 159,87, e outra de volta, saindo de Belo Horizonte - MG com destino à Campinas - SP, com previsão de saída às 13h:50min, no valor de R\$150,05. Aduz que, ao tentar efetuar a compra, o site acabou "travando", evitando a concretização da transação, apresentando o sistema, em seguida, um valor superior àquele inicialmente apresentado para o primeiro trajeto, qual seja, R\$ 279,87, que acabou adquirindo, no dia 20.05.2018, juntamente com o trajeto de volta, este último, contudo, no valor anteriormente ofertado. Alega ainda que, para sua surpresa, três dias após a compra, o mencionado site comercializou as mesmas passagens na mesma oferta inicial, mas que, ao entrar em contato com a requerida visando o cancelamento da transação, obteve resposta negativa. Pleiteia, assim, o cancelamento das passagens e, subsidiariamente, a condenação da requerida por danos materiais e morais.

Citada, a requerida apresentou contestação, rebatendo as alegações iniciais. Inicialmente, arguiu preliminar de ilegitimidade ativa, alegando que o pagamento fora efetuado pela genitora da demandante, que é a titular do cartão utilizado na transação. No mérito, sustentou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

ser legítima a taxa correspondente ao cancelamento pleiteado pela autora, já que o pedido se deu em momento posterior ao limite de 24 horas, em conformidade com as regras da ANAC. Impugnou, por fim, o *quantum* pretendido pela autora.

O pedido de tutela de urgência foi indeferido, conforme decisão de págs. 54/55.

É o relatório.

DECIDO.

Julgo este processo no estado em que se encontra por não haver necessidade de produção de outras provas (artigo 355, I, do Código de Processo Civil).

Assim já se decidiu:

“O julgamento antecipado da lide, quando a questão proposta é exclusivamente de direito, não viola o princípio constitucional da ampla defesa e do contraditório” (Agravo de Instrumento 203.793-5-MG, em Agravo Regimental, Relator Ministro Maurício Correa, 2ª. Turma do Supremo Tribunal Federal, j. 03.11.97, “in” Código de Processo Civil e legislação processual em vigor, Theotonio Negrão – 39ª edição – 2207 – Saraiva).

“O julgamento antecipado da lide, sobre questão exclusivamente de direito, não constitui cerceamento de defesa, se feito independentemente de prova testemunhal, protestada pelo réu” (RTJ. 84/25, op.cit).

Registre-se, por primeiro, que o pedido da autora relacionado ao cancelamento das passagens aéreas, e que foi objeto de indeferimento da medida liminar inicialmente pretendida, restou prejudicado em face do período de tempo já passado dos trajetos de ida (29.06.2018) e volta (03.07.2018), ficando a análise da demanda, assim, adstrita aos pedidos subsidiários, quais sejam, de indenização por danos materiais e morais.

A questão preliminar apresentada, referente à ilegitimidade ativa, será apreciada com o mérito, na diretriz do art. 488, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

O pedido inicial deve ser julgado improcedente.

Trata-se de ação na qual a autora argumenta que, por uma falha no sistema eletrônico de compras virtual da acionada, acabou adquirindo duas passagens aéreas em valor superior àqueles que tencionava, sendo que, três dias após a efetivação da compra, o referido sistema apontou os mesmos valores inicialmente ofertados. Afirma que tentou obter o cancelamento da transação, a fim de aproveitar o valor promocional, sem, contudo, obter êxito.

A relação jurídica existente entre as partes restou incontroversa nos autos, assim como, o pedido de cancelamento da passagem pela autora.

Firme-se, de início, a aplicação, ao caso em tela, das disposições do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a situação em comento configura verdadeira relação de consumo, enquadrando-se a demandante no conceito de consumidora e a requerida, por sua vez, no de fornecedora (artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor).

Neste diapasão, afasta-se, desde já, as disposições da Resolução nº 400/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), tendo em vista que, por seu caráter normativo inferior, não tem o condão de se sobrepor às disposições legais citadas, mormente as consumeristas. Neste sentido:

“DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. PASSAGEM AÉREA. CANCELAMENTO A PEDIDO DO PASSAGEIRO. MULTA. RESOLUÇÃO ANAC 400/2016. ILEGALIDADE. ART. 740 DO CÓDIGO CIVIL. DANO MORAL. 1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2 - Transporte aéreo. Cancelamento da passagem a pedido do consumidor. Limite. Na forma do art. 740, § 3º, do Código Civil, a multa por cancelamento, no transporte aéreo de passageiros, não pode ser superior a 5% do valor a ser restituído. O art. 3º. Da Resolução n. 400/2016, da ANC é nulo, neste ponto, em face de violação frontal à Lei. Assim, correta a sentença do juízo a quo, que fixou a multa no percentual de 5%, equivalente à R\$273,54, e o ressarcimento ao autor do valor recebido da passagem que exceda esta porcentagem, equivalente à R\$5.197,42. A ausência de cláusula penal não é justificativa para obrigar o transportador à devolução integral, pois se trata de direito assegurado em lei. 3 - Dano moral. A aplicação de multa contratual em percentual superior ao legalmente previsto não causa, por si só, violação aos direitos da personalidade. Sem demonstração de que a dignidade do consumidor foi atingida, ou que teve



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

6ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

prejuízos que ultrapassassem a esfera do mero dissabor, não há que se falar em indenização por danos morais. Sentença que se confirma por seus próprios fundamentos. 4 - Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, pelo recorrente vencido. “ (TJ/DF, Recurso nominado nº 0709070-53.2018.8.07.0016, Relator: Aiston Henrique de Sousa, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, j. 17/08/2018).

Verifica-se que a pretensão subsidiária da autora, ora em apreço, é calcada tanto na devolução dos valores pagos quanto na indenização por danos morais.

Com relação ao pedido de ressarcimento dos valores, forçoso reconhecer que a autora não possui legitimidade para tal pleito.

Restou incontroverso o fato de que as passagens aéreas foram adquiridas por meio dos pontos e cartão de crédito em nome de Izabel A. M. Benzati, conforme "prints" de tela de págs. 62/64, não impugnados, e declarações da própria autora na inicial.

Assim, a empresa não poderia ser condenada a devolver para Heloísa o que foi pago por Izabel, terceira estranha aos autos, e responsável pela aquisição dos bilhetes aéreos. Desta forma, não pode ser ressarcida por valor que não despendeu.

O pedido de indenização por danos morais também não prospera.

A condenação ao pagamento de tal verba deve ficar reservada àquelas hipóteses em que há efetiva ofensa à honra ou imagem da pessoa, o que, no caso, não ocorreu.

A autora afirma que a acionada negou-se a efetuar o cancelamento das passagens aéreas. No entanto, os documentos acostados aos autos revelam o contrário.

Isto porque, ao entrar em contato com a acionada, esta não se negou em efetuar o cancelamento das passagens, mas o condicionou ao pagamento de multa e demais taxas administrativas.

Importante consignar que, com relação a tal condição, sequer houve impugnação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

6ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

específica por parte da autora ou considerações acerca de eventual abusividade em sua cobrança, de modo que, neste aspecto, não se pode aqui fazer qualquer valoração.

Como se viu, não restou demonstrada falha quanto ao serviço prestado pela acionada.

Em todo caso, ainda que se considere eventual abusividade na conduta da requerida com relação à cobrança de multa e tarifas, fato este que, repita-se, não foi objeto de discussão nestes autos, não restou demonstrado qualquer abalo moral ou ofensa anormal à personalidade da autora.

Em precedente similar, ora invocado como razão de decidir, assim se estabeleceu:

"Apelação – Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Ação de repetição de indébito e reparação de danos – Improcedência – Cancelamento de passagem aérea - Autor que, por motivos pessoais, não pôde viajar - Cancelamento após o "prazo de reflexão" do art. 49 do CDC - Perda de quase 50% dos valores pagos - Prática abusiva da ré, contrária à boa-fé contratual - Cobrança de multa que é possível, mas em percentual razoável - Aplicação do § 3º do artigo 740 do Código Civil - Valor máximo estabelecido em 5% do valor das passagens - Simples aborrecimento ou transtorno individual com a retenção do valor que não gera o dever reparatório - Dano moral não configurado - Recurso do autor parcialmente provido. " (TJSP; Apelação 1087491-29.2017.8.26.0100; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2018; Data de Registro: 07/11/2018)

Oportuno transcrever interessante reflexão trazida pelo acórdão acima ementado, no sentido de que *"quanto à indenização por danos morais é de se verificar que as circunstâncias do caso vertente não foram suficientes para abalar de forma significativa o emocional do homem médio, sendo certo que o dano moral, por regra, pressupõe ofensa anormal à personalidade, o que aqui não restou configurado, já que não houve abalo ao seu nome, honra, imagem ou crédito."*

E, ainda, que *"tudo não passou, portanto, da esfera íntima do demandante, não tendo seu nome atingido perante terceiros, não configurando, por isso, a ocorrência de dano moral indenizável."*

Afasta-se, portanto, a pretendida indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Em suma, o pedido inicial deve ser rejeitado.

Isso posto, **JULGO IMPROCEDENTE** esta ação movida por **HELOISA MESSA BENZATI** contra **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A.**, rejeitando a postulação inicial. A autora-vencida responderá pela verba honorária de 10% sobre o valor da causa, atualizado, cuja cobrança far-se-á na forma prevista no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

P.R.I.

Araraquara, 18 de dezembro de 2018.

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