



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

SENTENÇA

Processo nº: 1004975-10.2018.8.26.0037
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Material
 Requerente: Katia Rumi Kasahara
 Requerido: 123 Viagens e Turismo Ltda

Juiz de Direito: Dr. Rogerio Bellentani Zavarize

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória, alegando que ao pesquisar o valor de passagens aéreas para um grupo de pessoas composto por familiares e amigos viajarem, deparou-se com o site da ré que oferecia melhores condições para a aquisição. Afirma que comprou quatro passagens, duas através de pagamento via cartão de crédito e as outras duas através de transferência bancária, sendo que duas compras foram canceladas tendo em vista a alteração da quantidade de milhas necessárias para a aquisição das passagens. Diz que após o cancelamento, comprou outras duas passagens, também no site da requerida, mas estavam com valor acima daquelas que adquiriu inicialmente. Entende que a ré deve restituir o valor pago acima do inicialmente proposto, e também ressarcir-la em dobro do valor pago na segunda compra e indenizá-la pelo alegado dano moral. Requereu a procedência para obter condenação ao pagamento de R\$18.154,14 e indenização por dano moral no valor de R\$9.540,00.

O relatório é dispensado (art. 38 da Lei nº 9.099/95), passando-se à motivação e à decisão.

O julgamento da lide no estado em que se encontra é possível, porque a matéria é de direito e de fatos já comprovados, sendo desnecessária a produção de outras provas, de modo a velar pela razoável duração do processo (art. 5º da Lei nº 9099/05 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

A autora alega que, depois de pesquisar, adquiriu quatro passagens aéreas com a ré, pois apresentou os melhores preços. Duas passagens foram pagas através de cartão de crédito e as outras duas por transferência bancária (págs. 18/39 e 52).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

A segunda e a terceira passagem foram canceladas pela requerida, que informou à autora que as condições foram alteradas e por isso haveria o estorno da quantia paga, conforme documentos (págs. 43/46).

Após o e-mail informando o cancelamento, a requerente comprou duas outras passagens (pág. 49), mas diz que os valores estavam acima do cotado inicialmente e entende que a ré deve ser responsabilizada pela alteração dos valores, ressarcindo-lhe a diferença entre os valores e restituindo em dobro a quantia paga na última compra.

Em contestação, a ré argumenta que é agência de viagens atuante no ramo de vendas de passagens aéreas, as quais são emitidas por meio da utilização de programa de milhagem.

Esclarece que o usuário escolhe qual o trecho da viagem em seu site para apresentar os valores cobrados pelas companhias aéreas, dentre os quais o cliente opta por aquele que entenda lhe ser mais vantajoso.

Afirma que para a efetivação da compra, se faz necessário o preenchimento de um cadastro pelo consumidor e que ele aceite os termos e condições da empresa e, por fim, a requerida solicita a compra das passagens aéreas selecionadas.

A ré, ao receber o pedido, diz que realiza no cartão de crédito uma reserva do valor até verificação de que a companhia aérea não alterou os valores e quantidades de milhas para aquisição das passagens e, então, efetua a ordem de compra e emite os bilhetes, encaminhando-os aos clientes.

Na hipótese de haver alteração das condições, alega que o valor reservado no limite do cartão de crédito ou depositado em sua conta bancária é ressarcido ao comprador ou utilizado para compra de outra passagem, mas depende de complementação do pagamento inicialmente feito.

Sustenta que estas condições estão amplamente divulgadas em seu site, constando, também, dos termos e condições dos quais há necessidade em aderir quando da compra, sendo de conhecimento da requerente. Estão, também, de modo expresso nos e-mails informativos da compra (pág. 92).

Com efeito, no site da ré, na aba "Dúvidas", "Como Funciona" e após "quando e como vou receber minha passagem"¹, há o esclarecimento dos trâmites relacionados ao procedimento de compra da passagem por intermédio da ré.

¹ <https://123milhas.com/faq>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

É evidente que a requerida cobra em moeda nacional o valor correspondente às milhas exigidas pela companhia aérea para a viagem especificada. Ela alerta, ainda, para a possibilidade de que na hipótese de alteração pela companhia aérea dos valores divulgados, o valor pago pelo cliente será ressarcido um dia útil após a informação dos dados bancários ou utilizado para compra de outra passagem, desde que complementado o valor remanescente.

A garantia da passagem apenas subsiste após a emissão junto à companhia aérea e envio do número localizador.

A advertência também consta dos e-mails enviados à autora e referentes à confirmação do recebimento de seus pedidos (págs. 18/35).

A oferta veiculada através do site da requerida contém a ressalva de que na hipótese de a companhia aérea alterar as condições da compra, tais como, quantidade de milhas, ou ausência de assentos disponíveis, a passagem não será emitida e o valor pago através de transferência bancária ou reservado no cartão de crédito para posterior cobrança será devolvido.

Tal observação se faz necessária porque a compra é feita por intermediação da ré e com milhas por ela fornecidas, e não diretamente com a companhia aérea.

O e-mail referente ao pagamento através de transferência bancária é elucidativo ao mencionar que a emissão da passagem só começa com o recebimento do comprovante da operação e confirmação do recebimento em conta bancária e que apenas há garantia da passagem após a emissão do bilhete e envio do código localizador por e-mail. Caso a passagem não seja emitida devido às alterações de milhas, haverá o estorno após o envio de dados bancários para tanto (págs. 26/27).

A primeira e a última passagem comprada pela autora foram efetivadas. A segunda e a terceira restaram canceladas, porque, segundo a ré as condições da compra alteraram-se.

Indicativo da oscilação da quantidade exigida de milhas para o voo foi o fato de que a última passagem, confirmada, estava com valor de R\$150,00 acima do valor da primeira passagem (págs. 2/3).

É sabido que as promoções para aquisição de passagens aéreas oscilam, principalmente quando são oferecidas para compra através da utilização de milhas, e duram por um curto período de tempo.

A alegação da ré sobre a ausência de assentos significa que a porcentagem de assentos comercializados com aquela tarifa se esgotaram e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

não que o voo não tenha mais lugares disponíveis.

Aqueles que não possuem o número necessário para aquisição de passagens com milhas se utilizam de sites, como o da requerida, para compra de passagens em melhores preços e os usuários têm que estar cientes de todas as condições que estão veiculadas no site.

Conforme a ré esclareceu, o cancelamento dos pedidos das passagens não tem qualquer ônus para a autora, tendo em vista que a compra das passagens não se concretizou em razão da oscilação da quantidade de milhas exigidas.

As informações necessárias para realização da compra estão divulgadas no site da requerida, não havendo publicidade enganosa. A autora estava bem ciente das condições no momento da compra e não pode alegar desconhecimento.

Ela preferiu fazer compras individuais, assumindo o risco da mudança das condições, sendo que poderia ter adquirido as quatro passagens na mesma compra e garantido o preço.

A última passagem adquirida pela requerente já não estava no mesmo valor que a primeira, mas isto não deriva de nenhuma ilicitude.

Consigna-se que o e-mail enviado pela agência de turismo contém os mesmos termos dispostos no site no que tange à alteração de valores. A agente de turismo afirma que reservou passagens, mas que precisa retarifar no próximo dia e que os valores estão sujeitos à alteração (pág. 53).

A segunda compra de passagens, em 25.04.2018, às 23:31 horas, no valor de R\$6.051,38 (pág. 49) também não foi efetivada, tendo sido cancelada a pré autorização no cartão de crédito utilizado (págs. 155/162).

Todas as passagens adquiridas e que não foram emitidas tiveram seus valores estornados ou devolvidos através de depósito em conta (págs. 124 e 160/165).

Logo, a requerida não reteve qualquer quantia da autora, devolvendo-lhe os valores pagos, conforme disposto nas condições de compra em seu site, ausente qualquer prejuízo.

Pelo exposto, não há possibilidade de acolhimento dos pedidos da autora.

Quanto ao pedido para restituição do valor correspondente à última compra, já restou esclarecido que se trata apenas da pré reserva da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

quantia no limite do cartão de crédito da autora e que a cobrança incide quando da emissão dos bilhetes aéreos. Como não houve emissão, a ré já cancelou a reserva do valor (págs. 157/159) antes mesmo da citação em 18.05.2018 (pág. 87).

Tal fato, superveniente ao ingresso da demanda há de ser levado em consideração. Consoante art. 493 do Código de Processo Civil, "Se, depois da propositura da ação, algum fato constitutivo, modificativo ou extintivo do direito influir no julgamento do mérito, caberá ao juiz tomá-lo em consideração, de ofício ou a requerimento da parte, no momento de proferir a decisão". E a ré, que se manifestou em réplica, teve a oportunidade de se cientificar a respeito.

Por conseguinte, a pretensão condenatória à restituição da quantia paga não pode prosperar. A autora já obteve no curso do processo a satisfação de sua pretensão, configurando fato extintivo de seu direito.

A pretensão ao ressarcimento em dobro também não merece ser acolhida.

O art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê a penalização do fornecedor com a condenação ali prevista na hipótese de efetivo pagamento de valor indevido: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."

No caso em tela, não houve pagamento indevido, já que o desembolso foi realizado a título de aquisição de passagens aéreas, não incidindo hipótese de cobrança indevida, assim considerada aquela sem causa ou motivo. Houve transação comercial entre as partes a justificar a cobrança.

Repisa-se, que conforme já suficientemente exposto, a autora estava ciente das condições aplicáveis à compra, conhecedora da possibilidade de não efetivação da compra em razão da mudança da quantidade de milhas exigidas pela companhia aérea e mesmo assim anuiu com a compra, pela segunda vez.

Também não faz jus ao pagamento da diferença entre as passagens que alega ter adquirido (pág. 173), conforme pedido feito em aditamento à inicial (págs. 61/63).

Não há embasamento legal para exigir da ré que pague à autora a diferença entre o valor das passagens que afirma ter comprado com outro fornecedor e o valor da primeira passagem adquirida no site da ré em 25.04.2017, que nem mesmo é igual ao valor da última passagem (R\$2.718,19).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Nem ao menos existe comprovação do pagamento desta última compra, apenas uma tela informativa com valores e nomes dos passageiros (pág. 173).

Quanto ao pleito indenizatório por dano moral, melhor sorte não lhe assiste.

Não se apurou qualquer conduta ilícita da requerida a ensejar a reparação.

Há divulgação no site quanto às condições aplicáveis e como funciona a compra das passagens através do site da ré, das quais a autora estava bem ciente, porquanto ela mesma trouxe aos autos uma cópia da tela do site da requerida que comprova ter acessado as informações do site (pág. 51).

A frustração da autora com a compra inexitosa não pode ser atribuída à ré, condenando-a a reparar o alegado dano moral sofrido.

Na situação em exame, as questões ventiladas não geram indenização por dano moral.

Ainda que determinados incômodos se observem, o fato não pode ser considerado como potencial causador de angústias ou estigmas geradores de dano moral indenizável.

Para os fins do art. 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, não há outros argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada e que não tenham sido considerados e valorados.

Diante do exposto, julgo IMPROCEDENTE a pretensão. Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o denominado (art. 41 da Lei nº 9.099/95). O preparo compreende as custas dispensadas em primeiro grau (art. 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 e art. 4º, I e II da Lei Estadual nº 11.608/03, conforme a Lei nº 15.855/15); é a soma de 1% do valor da causa ou cinco Ufesps (o que for maior), mais 4% da causa ou cinco Ufesps (o que for maior).

Não é caso de assistência judiciária requerida pela autora porque pode adquirir quatro passagens aéreas internacionais para Miami não é pobre e bem pode pagar as pequenas custas do sistema do juizado especial, só devidas em caso de preparo recursal. No contexto não há como crer que tais custas sejam prejudiciais ao sustento próprio.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.

Publique-se. Intimem-se.

Araraquara, 15 de agosto de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006