



**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: 1010186-27.2018.8.26.0037  
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Cancelamento de vôo  
 Requerente: Paola Paixão Jurisato e outro  
 Requerido: Almundo Brasil Viagens e Turismo Ltda – Me e outro

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória, alegando que em 26.06.2018 adquiriram através do site da primeira ré duas passagens aéreas para a autora viajar com seu noivo, partindo dia 03.08.2018 de Ribeirão Preto com destino a Belo Horizonte e retorno dia 05.08.2018, com a finalidade de participar da segunda fase de concurso público. Afirmam que a comissão examinadora adiou a realização das provas e que aguardaram alguns dias para eventual designação de nova data, o que não ocorreu. Solicitaram, no dia 11.07.2018, o estorno do valor pago às rés e apenas no dia 09.08.2018 receberam a informação de que a passagem da requerente seria restituída integralmente e a de seu noivo sofreria desconto de R\$187,08. Entendem que a quantia paga para o outro passageiro também deve ser restituída no valor total e que os fatos ensejam a reparação por dano moral. Requerem a procedência para obter condenação ao pagamento de R\$346,52, com pedido subsidiário para retenção de multa de 5% do valor da passagem e condenar as rés à restituição de R\$329,90, e indenização por dano moral no valor de R\$2.000,00.

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 9099/95 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

Primeiramente, uma questão processual deve ser resolvida a fim de delimitar qual a extensão da lide a ser decidida.

Na réplica, os autores aditaram o pedido para incluir a pretensão condenatória ao ressarcimento do valor total da passagem 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**

requerente, pois tiveram conhecimento apenas com a contestação de que a quantia estaria disponível para crédito junto à companhia aérea, em desconformidade com o que lhes foi passado. Oportunizou-se a manifestação das rés (pág. 502) que não anuíram com o pretense aditamento.

Assim, não admitido o aditamento que acresceu pedido, não há exame acerca desta pretensão condenatória.

Inadmissível a tese sobre a ilegitimidade passiva tendo em vista que as tentativas de solução do problema foram igualmente tratadas com a segunda ré, que figura como prestadora do serviço de transporte aéreo e, dessa forma, observando-se o disposto no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, tem responsabilidade objetiva frente aos possíveis danos oriundos da contratação.

Ademais, é a companhia aérea que figura como beneficiária dos pagamentos na fatura do cartão de crédito do autor (pág. 23).

Não há controvérsia sobre a compra ou o cancelamento respectivo e nem sobre a ausência do estorno correspondente à passagem do passageiro Felipe.

Os requerentes afirmam que a prova de segunda fase do concurso público que a autora prestaria na cidade de Belo Horizonte foi adiada, o que os motivou a pleitear o cancelamento das passagens e solicitação de reembolso do valor pago.

A requerente entrou em contato com a companhia aérea ré que a informou que apenas a primeira requerida poderia solicitar o cancelamento com isenção. Na mesma data enviou um e-mail à primeira ré junto com documentos referentes ao concurso público (págs. 407/408).

Dizem que, sem resposta, a autora entrou em contato no dia 09.08.2018, sendo comunicada sobre o estorno na integralidade do valor correspondente à sua passagem, mas que a passagem referente ao outro passageiro sofreria um desconto e seria devolvida a quantia de R\$159,44.

Por fim, afirmam não terem recebido o reembolso de qualquer quantia (pág. 8).

Em contestação, a primeira ré afirma que a devolução de valores ocorre de acordo com a política da companhia aérea, não remanescendo sua a responsabilidade pelo ressarcimento.

Diz que pelas datas de compra e de solicitação do cancelamento não se mostra aplicável a devolução integral do valor das

**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

passagens e que incide a exclusão de responsabilidade em razão de a segunda ré ter determinado as regras de reembolso quando há cancelamento.

Impugna o valor do pedido, pois os autores já teriam recebido R\$159,44, e a existência de danos extrapatrimoniais.

A segunda ré trouxe aos autos as telas de seu sistema informatizado e uma delas comprova a data da solicitação do cancelamento da passagem apontada pela autora (11.07.2018: pág. 477).

Sustenta que o valor das multas era superior ao valor pago e foi feito um ajuste para a devolução, sendo que em 08.08.2018 foi autorizado que o valor da passagem da autora ficasse em aberto, ou seja, poderia optar pela utilização na aquisição de outro bilhete aéreo, e caso escolhesse pelo reembolso, seria cobrada a taxa de 60%, mantendo-se as taxas quanto ao passageiro Felipe.

Entende que não houve falha na prestação dos serviços, nem prova nos autos quanto aos danos morais.

As rés se limitam a dizer que as "regras tarifárias" impedem o exercício da pretensão. Mas não comprovam que a autora tenha ficado ciente no momento da contratação, nos termos do art. 46 do Código de Defesa do Consumidor, que não tivesse direito à cessação da cobrança se cancelasse as passagens em tempo hábil. Apenas consta a informação após a aquisição, no voucher (pág. 25).

A retenção do valor não pode ser considerada legítima e deve haver o ressarcimento.

Dispõe o art. 740 do Código Civil: "O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada".

O § 2º trata da perda do direito ao reembolso: "Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado." Cuida da hipótese de não comunicar antes sua desistência, e não é o caso dos autos.

Para o caso de restituição, há um limite no § 3º: "Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória".



**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

As rés não demonstraram prejuízo efetivo que consistiria em ter deixado de negociar as passagens com outras pessoas nos lugares que seriam da autora e de seu noivo. O pedido de cancelamento foi feito com razoável antecedência (11.07.2018, para o voo de 03.08.2018) e deve ser restituído o valor integral.

A demora para solução do impasse e cancelamento das passagens somente pode ser atribuída às rés e não à autora que desde o primeiro e-mail, em 11.07.2018, enviou à primeira requerida os documentos relacionados ao adiamento da prova (págs. 407/408).

Há precedentes admitindo a imposição de multa, com percentuais variáveis, mas em hipóteses nas quais a desistência se fez em breve tempo, sem suficiência para nova venda da passagem. Por exemplo, com desistência de voo manifestada apenas quatro horas antes do início da viagem, entendeu-se razoável multa de 5% do valor do bilhete aéreo, em consonância com o §3º acima referido (TJSP; Apelação 0007472-80.2014.8.26.0319; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 20/02/2017). Noutro caso, com desistência só no momento do embarque, a multa válida foi reconhecida em 20% do total contratado para o ressarcimento de suas despesas administrativas (TJSP; Apelação 9000011-77.2008.8.26.0006; Relator (a): Jovino de Sylos; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/12/2015).

São exemplos que diferem do caso dos autos e que são referidos justamente para demonstrar que, com exercício da desistência em prazo hábil, não há justificativa para não devolver na íntegra a importância paga.

Para a hipótese do §3º do art. 740 – retenção de multa de até 5% - necessária a comprovação da estipulação de multa e de ciência inequívoca do consumidor. Nada há nos autos em tal sentido.

Ressalta-se que os requerentes alegam não terem recebido qualquer valor correspondente ao estorno e as rés não comprovam a devolução através do cartão de crédito utilizado na compra.

Com relação à pretensão indenizatória pelo dano moral, razão não lhes assiste.

Não se vislumbra, no caso em tela, lesão à personalidade passível de causar danos morais, pois não é fato grave a provocar tamanha consequência.

O fato não pode, então, ser alçado ao status de ilícito gerador de dano moral. Ainda que determinados incômodos se observem, o fato



**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 pode ser considerado como potencial causador de angústias ou estigmas geradores de dano moral indenizável.

A conceituação do dano moral varia na doutrina, havendo referências, de forma geral, à dor ou sofrimento físicos, inquietação espiritual, agravo às afeições legítimas (Bustamante Alsina, Teoria General de La Responsabilidad Civil, 1993, p. 237), ou ainda espanto, emoção, vergonha, injúria física ou moral, sensação dolorosa (Dias, José de Aguiar. Da Responsabilidade Civil, 1987, vol. II, p. 852), ou tristeza infligida injustamente a alguém (Silvio Rodrigues, Direito Civil. Responsabilidade Civil, 1989, vol. 4, p. 206).

Não se vislumbra potencialidade para causar tais situações no fato em exame.

O "...mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana." (Cavaleri Filho, Sergio. Programa de responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2014, p. 112).

Assim se consolidou a jurisprudência dos juizados, com a edição da Súmula Nº 6 da Turma de Uniformização ("Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais"). A Turma de Uniformização foi criada a partir da previsão do art. 18 da Lei nº 12.153/09 e tem o objetivo de uniformizar a interpretação no âmbito dos juizados nas questões de direito material.

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 PROCEDENTE EM PARTE a pretensão para condenar as rés solidariamente ao pagamento de R\$346,52, com correção monetária de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (termo inicial: 26.06.2018) e juros de mora de 1% ao mês (termo inicial: data da citação). Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o inominado (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 condenação ou cinco Ufesps (o que for maior).

Por força do art. 52, III, da Lei nº 9.099/95, a parte vencida desde já fica ciente: 1) incidirá multa de 10% sobre a condenação se não for

**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**

paga em quinze dias após o trânsito em julgado, mediante oportuna intimação, conforme art. 523 do Código de Processo Civil; 2) se o débito não for pago, o nome do devedor poderá ser anotado no SPC, e poderá ser expedida certidão para protesto da sentença condenatória (art. 517 do Código de Processo Civil).

Após o trânsito em julgado, em caso de depósito para cumprimento da condenação (antes de instaurada a execução), seguido de concordância (ou silêncio) da parte credora a respeito, expeça-se mandado de levantamento.

Publique-se. Intimem-se.

Araraquara, 14 de dezembro de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006