



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: **0006841-40.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **NAYARA ARAUJO BENATTI**
 Requerido: **ATRAPALO BRASIL AGENCIA DE VIAGENS, TURISMO E ENTRETENIMENTO LTDA**

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 a autora alegou que comprou junto ao *site* da ré passagens de ida e volta para o Canadá, via Air Canada, com escala no Chile, via Gol Linhas Aéreas.

Alegou ainda que a ré lhe causou inúmeros problemas, que passaram do cancelamento da compra, pela efetivação de nova compra e foram até a inserção de seu nome com erro de grafia.

Salientou que tudo isso lhe causou danos morais cujo ressarcimento postula.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.



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

É o que leciona **RIZZATTO NUNES**:

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218).

Como a autora ostenta esse status em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente que prestou os serviços que lhe tocavam com a indispensável correção.

A forma do pagamento da primeira passagem adquirida pela autora não assume maior importância no desfecho da ação, ainda que se reconheça que a ré possa não ter incorrido em falha.

Na verdade, dois são os temas principais em que está lastreada a pretensão deduzida, a saber: o cancelamento da primeira compra da autora, gerador da necessidade de uma nova aquisição, de um lado, e a emissão de documentos com erro de grafia do nome da autora.

Tais fatos são incontroversos e na peça de resistência a ré buscou eximir-se de responsabilidade sob o argumento de que o primeiro se deu à companhia Gol (fl. 54, penúltimo parágrafo) e o segundo derivou de culpa exclusiva da autora (fl. 55, quarto parágrafo).

Todavia, ela não amealhou elementos consistentes que corroborassem tais assertivas.

Isso porque não extraio dos documentos coligidos pela ré dados sólidos a esse propósito, seja quanto à possível atuação da Gol (assinalo, por oportuno, que a mensagem de fl. 88 repete a explicação da ré sem que haja algo a comprovar o seu conteúdo), seja quanto ao erro da autora.

Sobre esse último aspecto, inclusive, percebe-se claramente a desatenção da ré porque já emitira passagem anterior com a grafia correta do nome da autora, de sorte que mesmo que esta agora incorresse em equívoco ela poderia com facilidade detectá-lo, se obrasse com zelo.

A conjugação desses elementos, aliado ao desinteresse da ré pelo alargamento da dilação probatória, impõe o reconhecimento de que ela não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe pesava para atestar a qualidade dos serviços a seu cargo.



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

Como se não bastasse, e esse aspecto é de fundamental relevância porque já seria suficiente para dar margem à reparação postulada, as falhas da ré foram além, abarcando sobretudo a falta de acompanhamento mais preciso à autora antes de realizar o embarque.

O minucioso relato de fls. 01/04 dá conta da grande incerteza que cercou a autora antes da viagem e da possibilidade concreta desta não implementar-se.

A situação foi tão séria que fez com que a autora se deslocasse a São Paulo com dois dias de antecedência do voo, na companhia dos genitores, para tentar resolver no aeroporto as pendências que se lhe apresentavam.

Em todos esses momentos buscou inúmeras alternativas, especialmente junto à ré, mas não obteve a resposta que desejava.

A alegação de que as questões postas demandavam caminhos burocráticos e complexos não restou, a exemplo das demais teses defensivas, aparada em provas minimamente consistentes.

De outra parte, vislumbro configurados os danos morais suportados pela autora.

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) bastam por si sós para, a partir do relato exordial, perceber que ela foi exposta a grande desgaste só não agravado pelo fato de ter conseguido fazer a viagem.

Qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição ficaria, como ela, extremamente frustrada com toda a dinâmica fática acontecida, a qual ultrapassou em larga medida os meros dissabores inerentes à vida cotidiana e foi muito além do simples descumprimento contratual.

A ré ao menos na espécie vertente não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, causando-lhe abalo de vulto que caracteriza os danos morais.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento 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).



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

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, 05 de fevereiro de 2016.

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