



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DE CASCAVEL
3ª VARA CÍVEL DE CASCAVEL - PROJUDI
Avenida Tancredo Neves, 2320 - Cascavel/PR - CEP: 85.805-000 - Fone: (45)
3392-5000

Autos nº. 0026420-31.2018.8.16.0021

Processo: 0026420-31.2018.8.16.0021
Classe Processual: Procedimento Comum Cível
Assunto Principal: Práticas Abusivas
Valor da Causa: R\$10.000,00
Autor(s): • JOSE ROBERTO GUILHERME
Réu(s): • TAM LINHAS AEREAS S/A.

SENTENÇA

1. RELATÓRIO:

Cuida-se de *Ação de Reparação de Danos Morais e Materiais* promovida por **José Roberto Guilherme** contra **Latam – Tam Linhas Aéreas S/A**, requerendo, em síntese, a condenação da requerida ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 2.917,31 (dois mil, novecentos e dezessete reais e trinta e um centavos), e danos morais, conforme exposto na inicial de seq. 1.1.

Narra o requerente na inicial que, no dia 8 de fevereiro, adquiriu, via internet, uma passagem aérea de ida e volta para um passeio com amigos até a cidade de Natal – Rio Grande do Norte. Alega que, quando do preenchimento, por algum equívoco decorrente de preenchimento automático, a sua passagem, ao invés de constar José Roberto Guilherme, constou Dom Guilherme/Dom Guilherme. Diz que, quando da emissão da passagem, não percebeu o equívoco, só se dando conta do erro quando houve a impressão destes após o *check in online*. Afirma que, ao chegar no aeroporto de Foz do Iguaçu (PR), buscou o balcão da requerida para informar sobre o equívoco, justificar o erro na grafia e pedir para retificá-lo. Contudo, os funcionários sequer quiseram ouvir suas justificativas e explicações, afirmando que deveria adquirir nova passagem. Esclarece que acabou por perder integralmente o valor que havia pago anteriormente, e teve que desembolsar a quantia de R\$ 2.917,31, sendo: a) R\$ 2.656,31 (dois mil, seiscentos e cinquenta e seis reais e trinta e um centavos) pelo novo bilhete e mais R\$ 261,00 (duzentos e sessenta e um reais) pela cobrança adicional de emissão de passagem.

A ré foi citada (seq. 29.1), oportunidade em que apresentou contestação, pugnando a improcedência dos pedidos formulados na inicial (seq. 32.1).



Realizada audiência de conciliação, a sessão restou infrutífera no que concerne à constituição de acordo (seq. 33.1).

Intimadas a especificarem as provas que pretendem produzir (seq. 37.1), a parte ré pugnou o julgamento antecipado do feito (seq. 42.1), já a parte autora postulou a produção de prova oral, com a oitiva de testemunhas (seq. 43.1).

Decisão de seq. 46.1 indeferiu a produção de outras provas e anunciou o julgamento imediato do mérito.

A parte autora apresentou alegações finais (seq. 51.1).

À seq. 66.1, converteu-se o julgamento do feito em diligência, a fim de a parte acostar seus documentos de identificação civil e comprovante de residência.

Documentos acostados às seqs. 67.1 e 67.2.

Após, os autos vieram conclusos para prolação de sentença (seq. 68.0).

É o relatório. Passo a fundamentar e decidir.

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Trata-se de *Ação de Reparação de Danos Morais e Materiais* ajuizada por José Roberto Guilherme contra Latam – Tam Linhas Aéreas S/A.

De início, compete destacar que o conjunto probatório colacionado aos autos é suficiente para a formação do convencimento do juízo, sendo, portanto, desnecessária a produção de outras provas (artigos 370 e 371 do Código de Processo Civil), **promovo o julgamento antecipado dos pedidos**, nos termos do art. 355, inciso I, do CPC, cumprindo registrar que tal providência não é mera faculdade do julgador, mas sim imposição constitucional (art. 5, LXXVIII, da Constituição Federal de 1988) e legal (art. 139, II, do CPC).

Igualmente, são aplicáveis ao presente caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque, o conceito de consumidor, estabelecido pelo artigo 2º da Lei nº 8.078/90, abrange toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, amoldando-se perfeitamente ao caso dos autos.

Desse modo, impõe-se a inversão do ônus da prova, eis que o autor é hipossuficiente



técnico em relação a ré, e suas alegações são verossímeis, devendo ser aplicado o disposto no artigo 6º, inciso VIII do CDC.

Feitas tais considerações, destaque-se que restou incontroverso nos autos que, **no dia 8 de fevereiro de 2018**, o autor adquiriu passagem aérea com a empresa ré, para o voo LA 3558, com trecho de Foz do Iguaçu (PR) a Natal, para o dia 7/6/2018, às 11h05 (seq. 1.5), bem como de que, **no dia 7 de junho de 2018**, adquiriu novas passagens aéreas para o mesmo voo, no valor de R\$ 2.656,31 (dois mil, seiscentos e cinquenta e seis reais e trinta e um centavos), conforme se observa da seq. 1.8.

Outrossim, nota-se que o motivo para a aquisição de novas passagens aéreas para o mesmo destino se deu em razão da empresa requerida ter se negado a retificar os dados pessoais do autor na passagem. Fato este que foi confessado pela ré, em sua contestação, mas com a alegação de que o autor deveria ter sido mais atento no preenchimento dos dados (seq. 32.1).

Ocorre que, de acordo com o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, “*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”, sendo que referida responsabilidade somente é afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

In casu não há que se afastar a culpa da requerida, uma vez que não acostou documento que corroborasse que tenha solucionado o defeito na prestação de seus serviços, mas apenas alegou a culpa exclusiva da vítima (do autor), sob a alegação de que este não respeitou as regras de identificação.

Além disso, a Resolução nº 400 de 2016 da ANAC, em seu artigo 8º, disciplina que:

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (interline), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.



§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Dessa forma, competia à empresa ré promover a retificação do bilhete aéreo, conforme determina a Resolução supracitada, e não ter lhe cobrado a passagem em duplicidade, como o fez.

Sobre o tema, destaco a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS. NOME. ERRO. VOUCHER. IMPEDIMENTO. EMBARQUE. VIAGEM. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA. PRESTAÇÃO. SERVIÇO. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. REDUÇÃO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. [...] 6. Verificado o erro na grafia, competia às empresas ré promover a retificação do bilhete aéreo, conforme determina a Resolução n. 400/2016, da ANAC, no sentido de que mero erro material nos dados pessoais do passageiro é passível de correção. (07083320720188070003, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 26/11/2018, publicado no DJE: 13/12/2018) (negritei).

Por tais razões, não se pode atribuir ao autor o ônus de arcar com os valores das passagens aéreas, haja vista ter buscado solução junto a empresa requerida, e esta ter negado a retificação das passagens, razão pela qual, **o pedido de restituição dos valores merece acolhimento.**

Destaca-se que os valores (R\$ 2.917,31) deverão ser corrigidos monetariamente pelo índice INPC e IGP-DI, a partir do desembolso, e, ainda, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, conforme disciplinam os artigos 389 e 405, ambos do Código Civil.

Remanesce à análise do **pedido de dano moral.**

Com efeito, restou demonstrado nos autos que houve falha na prestação do serviço, dessa forma, é certo que, quando da realização de passeios, viagens etc., há uma certa programação com relação aos custos que serão despendidos com hotel, alimentação, passeios e visitas, sendo certo que, no caso, os valores gastos a maior com as passagens aéreas não eram previstos pelo requerente, haja vista ter sido avisado apenas no dia do embarque dos gastos extraordinários, de maneira que a indenização é devida.



Aliado a isso, nota-se a aplicação da teoria do “*desvio produtivo do consumidor*” ao caso em apreço, que, nos dizeres de Marcos Dessaune, “caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (Marcos Dessaune citado no artigo “Tempo gasto em problema de consumo deve ser indenizado” – acesso em: <https://www.conjur.com.br/2014-mar-26/tempo-gasto-problema-consumo-indenizado-apontam->).

Portanto, admitida a ocorrência de dano moral, passo ao exame do *quantum* indenizatório.

Na falta de um critério legal, o valor da indenização deve atender, satisfatoriamente, as funções compensatória, punitiva e pedagógica. Assim sendo, deve o julgador ater-se aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo que o quantum fixado não seja tão elevado a ponto de acarretar o enriquecimento ilícito do lesado, e nem tão ínfimo não trazendo a sua satisfação.

Para tal desiderato, deve-se verificar a capacidade econômica do agressor em contraposição a do prejudicado. Ainda, é imperioso observar: a) a intensidade da culpa ou dolo do agressor, vale dizer, a perniciosidade de sua conduta; b) eventual reincidência na atuação daquele; c) deve a indenização possuir um caráter inibitório, com vistas a impedir que seja reiterada a conduta agressiva, de modo que o arbitramento de seu montante deve servir como desestímulo a novas agressões, a exemplo do denominado “*punitive exemplar damage*” da jurisprudência norte-americana.

Nesse sentido, extrai-se a esclarecedora lição do corpo do acórdão do REsp 615939/ RJ (DJ 04.04.2005 p. 314), da lavra do Eminentíssimo Min. Castro Filho do Superior Tribunal de Justiça:

“(...) Em que pese o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da reparação, uma vez inexistirem critérios determinados para a quantificação do dano moral, reiteradamente, tem-se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação não pode vir a constituir-se em enriquecimento indevido. Há que ser fixada, porém, em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, aí considerados o grau de culpa das partes envolvidas, bem assim a sua situação econômica, as consequências do evento danoso, tanto de ordem física quanto



psicológica, idade da vítima, entre outros critérios recomendados pela doutrina e jurisprudência.”

Convém transcrever, a propósito, as lições de MARIA HELENA DINIZ:

“A fixação do quantum competirá ao prudente arbítrio do magistrado ... baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral, o órgão julgante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável ... Na reparação do dano moral o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por impossível tal equivalência. É um misto de pena e satisfação compensatória.”

Assim, diante de tais ponderações e levando-se em consideração que: **a)** a atitude da ré, ainda que não dolosa, se deu por negligência no seu relacionamento com cliente e na qualidade da prestação dos serviços ofertados; **b)** a empresa da requerida é de porte internacional, sendo uma das maiores companhias aéreas do país; **c)** não restou demonstrado nos autos que o autor tenha sofrido maiores constrangimentos em decorrência da prática abusiva perpetrada pela parte ré, além dos relatados na petição inicial; **entendo que se amolda com maior justiça a estimativa da indenização no valor de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais).**

3. DISPOSITIVO:

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados pelo requerente, **José Roberto Guilherme**, para o fim de condenar a requerida, **Latam – Tam Linhas Aéreas S/A**: **a)** a **restituir** o pagamento dos valores cobrados indevidamente (**R\$ 2.917,31** – dois mil, novecentos e dezessete reais e trinta e um centavos), corrigidos monetariamente pelo índice INPC e IGP-DI, a partir do desembolso e, ainda, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; **b)** ao pagamento de **danos morais** em favor do autor, no importe de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), o qual deverá ser corrigido pelo INPC a partir da publicação desta sentença (data do arbitramento),



nos termos da Súmula 362 do STJ (a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento), e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até a data do efetivo pagamento.

Diante da sucumbência mínima da parte autora, condeno-a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação (média aritmética simples dos índices INPC e IGP-DI), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da intimação para pagamento, conforme disciplina o artigo 85, §2º, do CPC.

Publicada e registrada pelo Projudi.

Intimem-se.

Cumpra-se o Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Paraná.

Oportunamente, arquivem-se.

Cascavel (PR), *datado eletronicamente – jhmtb.*

(assinado digitalmente)

Anatália Isabel Lima Santos Guedes

Juíza de Direito

