

1JECICRGAM

1º Juizado Especial Cível e Criminal do Gama

Número do processo: 0704459-25.2020.8.07.0004

Classe: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: TELMA DELFINO DE SOUSA

RÉU: TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA

S E N T E N Ç A

Vistos etc.

Cuida-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** proposta por **TELMA DELFINO DE SOUSA** em desfavor de **TAP AIR PORTUGAL**, ao argumento de que no dia 10/01/2020 adquiriu duas passagens aéreas (ida e volta) com destino Brasília X Lisboa, pagando o valor de R\$ 3.642,69, com data de embarque prevista para 29/04/2020 e volta em 06/05/2020.

Afirma que em razão da pandemia pelo COVID-19 todos os voos foram prejudicados e, em 23/04/2020 entrou em contato com a requerida, a qual confirmou que o voo havia sido cancelado pela empresa e foi orientada a remarcar-lo, o que foi feito, com ida para o dia 19/05/2020 e retorno 26/05/2020. A remarcação foi confirmada via e-mail.

No dia 14/05/2020, entrou novamente em contato com a ré ao que foi informada de que o voo havia sido novamente cancelado e que a remarcação do voo ocorreria com decolagem em Guarulhos/SP, com o novo voo previsto para o dia 29/05/2020 e retorno em 07/06/2020.

Afirma que ao questionar o motivo da modificação do local de embarque, a ré informou que os voos decolando de Brasília só se normalizariam em Agosto.

Alega que se viu obrigada a comprar passagem de Brasília a Guarulhos, pelo valor de R\$ 382,58 e que no dia 25/05/2020 fez novo contato com a ré, que confirmou o voo para Lisboa. Relata, inclusive, que informou que estava indo na condição de turista e o preposto André afirmou que o voo estava confirmado e pediu para que a autora retornasse o contato dia 27 ou 28, tendo a autora novamente entrado em contato no dia 27, e o atendente Marco confirmou mais uma vez o voo.

Em decorrência de todas as confirmações a autora voou para Guarulhos no dia 29/05/2020 e, depois de adquirir moeda estrangeira e embalar sua bagagem, já no check-in foi questionada se era repatriada, residente ou tinha parentesco de primeiro grau com cidadão português, ao que a resposta foi negativa, pois estava indo como turista, ao que foi informada de que os voos para turista estavam cancelados e não poderia embarcar.



Alega falha no atendimento da empresa ré e que por isto teve que retornar à Brasília, adquirindo nova passagem pelo preço de R\$ 1093,00; E que ao retornar a Brasília, após ligar para a empresa ré tomou conhecimento de que havia sido registrado seu não embarque como *no-show*. E, para remarcação das passagens deveria arcar com uma multa de R\$ 2.116,25, além da cobrança de tarifas.

Em decorrência de todas as falhas noticiadas, pugna, ao final para que a requerida seja condenada na obrigação de restituir-lhe com o valor de R\$ 5.118,27 a título de danos materiais, além de R\$ 15.000,00 por danos morais.

Colacionam documentos de ID's-65395446 a 65395477.

A companhia aérea demandada apresenta contestação escrita (ID-67034528). Alega preliminarmente a suspensão do feito em virtude da pandemia.

No mérito afirma que em virtude da pandemia decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), no dia 01/04/2020 suspendeu todas as operações no Brasil. Não existem voos da ré no espaço aéreo Brasileiro.

Não obstante, na data em que as passagens foram remarçadas, a entrada de turista em Portugal estava proibida. E a autora deveria, embora tenha remarcado as passagens aéreas, se atentar para as exigências governamentais de cada país.

Em razão da Autora não ter se atentado a determinação governamental que proibiu a entrada de turistas em Portugal, incorreu no *no-show*, sendo que os demais trechos também foram cancelados.

Destaca, ainda, que a autora tem prazo para remarcação das passagens de forma gratuita, conforme Medida Provisória editada em 18/03/2020.

Impugna os valores atinentes aos danos materiais pleiteados e pugna, ao final, pela improcedência dos pedidos.

Colaciona documentos de ID's-67034529 a 67034537.

Convertido o julgamento em diligência, foram solicitados esclarecimentos à autora no tocante aos danos materiais alegados, bem como para que se manifestasse sobre os termos da contestação, tendo ela se manifestado conforme ID- 68209113.

Afirma que os danos materiais de R\$ 5.118,27 (cinco mil, cento e dezoito reais e vinte e sete centavos) consistem na passagem original de R\$ 3.642,69 (Três mil, seiscentos e quarenta e dois reais e sessenta e nove centavos) para Portugal, deslocamento para Guarulhos/SP no valor de R\$ 382,58 (Trezentos e oitenta e dois reais e cinquenta e oito centavos) e retorno para Brasília/DF no valor de R\$ 1.093,00 (Hum mil e noventa e três reais). Rebate os termos da contestação e reafirma os termos da inicial.

A conciliação entre as partes restou frustrada em audiência designada para este fim (ID-70748250).

Intimados a notificarem a necessidade de dilação probatória, a ré afirmou nada mais ter a produzir e a autora ficou-se inerte.

É o breve relatório. Decido.

A predominância da matéria de direito e o contexto fático ensejam o julgamento antecipado da lide, a teor do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Do pedido de suspensão do processo em virtude da Pandemia pelo COVID-19:



Tenho, no entanto, que o pedido não merece ser acolhido. Apesar da decretação da Pandemia, os órgãos judiciais permanecem em funcionamento regular, tendo o Tribunal determinado a retomada dos prazos e dos andamentos processuais possíveis em meio à situação.

Assim, aos processos em que se mostre viável o julgamento em seu estado, por se tratarem de prova meramente documental, como no caso, deverá ser dado regular prosseguimento.

Por tais razões, INDEFIRO o pedido de suspensão e determino o regular processamento do feito.

Não existem outras preliminares, passo ao exame do mérito.

A questão cinge-se à existência ou não de danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços da empresa requerida, em razão da ausência do dever de informação à autora que não teria condições de embarcar como turista.

Inicialmente vale registrar que a Constituição Federal de 1988 consagra no §6º do art. 37 que a responsabilidade civil objetiva nela disciplinada alcança todas as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público, estando assim albergadas as empresas de transporte de passageiros, na qualidade de permissionária ou concessionária dos serviços de transporte aéreo; no que, derivando tal responsabilidade do próprio risco administrativo afeto à exploração do serviço público, sua efetividade independe de culpa do agente.

Por outro lado, a relação jurídica estabelecida entre as partes é manifestamente de consumo, atraindo, por conseguinte, as diretrizes protetivas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), sob cuja ótica também subsiste a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço de transporte aéreo de passageiros, o qual pela dicção do art. 14 do CDC, responderá independente de culpa pela reparação de eventuais danos que causar aos consumidores, *'in verbis'*:

“Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Afirma a autora que solicitou a remarcação de seu voo por pelo menos duas vezes, e que na terceira vez teve a confirmação do voo, que seria realizado entre Guarulhos e Lisboa, diferentemente do inicialmente contratado, que sairia de Brasília a Lisboa.

Defende, ainda, que durante a remarcação do voo informou que embarcaria na condição de turista e preposto da ré não a orientou sobre a impossibilidade de embarque em decorrência de normas governamentais em virtude da pandemia.

Em razão da modificação no embarque de Brasília para Guarulhos, a autora teve que arcar com valores para a aquisição de passagem aérea para Guarulhos, sendo a ida no montante de R\$ 382,58, e somente quando lá já estava, ao tentar fazer o check-in, foi informada de que não poderia embarcar para Lisboa, pois a permissão para a entrada de turistas estava proibida em virtude da pandemia. Em virtude do ocorrido, teve que arcar com a passagem de volta para Brasília, no valor de R\$ 1093,00.

A ré, por seu turno, afirma que apenas cumpriu ordens governamentais dos países envolvidos e que as restrições de entrada em países estrangeiros deveria ser de conhecimento da autora. E não confirma que em algum momento tenha avisado à autora que a entrada de turista estava proibida no país.



E neste ponto, tenho que assiste razão à demandante.

A autora afirma que informou ao preposto da ré, por ocasião da remarcação do voo, no dia 25/05/2020, que estava indo na condição de turista e nem mesmo ali foi orientada das barreiras sanitárias que já haviam sido impostas em Portugal desde 15/03/2020.

Somente após se deslocar de Brasília à São Paulo, já no dia do voo, no momento do check-in, obteve a informação de que estaria impossibilitada de embarcar porque não preenchia aos requisitos para entrada em país estrangeiro

Ora, se a ré detinha conhecimento de que a autora não poderia embarcar naquela condição de turista deveria, em respeito ao dever de informação que lhe é imposto pelo CDC, orientar a autora de sua impossibilidade de embarque. Não o fazendo, atrai para si o ônus de comprovar que não houve falha na prestação do seu serviço, do qual, tenho que não se desincumbiu.

Poderia a ré ter enviado a seus consumidores e-mail noticiando sobre as barreiras sanitárias impostas neste momento tão imprevisível que o todo o mundo está passando. Poderia ter orientado seus prepostos a verificarem se o consumidor se enquadraria ou não nos requisitos impostos para a entrada em países estrangeiros, mas não o fez.

Do contrário, limitou-se a remarcar as passagens, não informando aos clientes sobre os critérios indispensáveis à entrada em outro país. E mais, modificou o local de embarque da autora, obrigando-a a adquirir passagens de Brasília a Guarulhos, para somente lá fornecer-lhe as informações imprescindíveis ao embarque.

Conforme disposição da ANAC em relação aos embarques internacionais:

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I e II – (...)

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Portanto, detinha a ré a obrigação de transmitir avisos aos passageiros. Não pode agora querer imputar a responsabilidade à autora por ter sido impedida de embarcar, o qual, friso, foi negado porque ela não foi avisada das restrições impostas em razão da pandemia.

Portanto, nos termos do artigo 14 do CDC, acima transcrito, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Desse modo, como constitui obrigação primária e intrínseca das companhias aéreas a prestação regular e nos estritos termos contratados, em caso de descumprimento de seu dever legal/contratual, **respondem objetivamente frente aos seus consumidores por eventuais danos que advirem da má prestação de seus serviços.**

Se assim não fosse, toda e qualquer falha na prestação do serviço, seja qual fosse o motivo determinante de sua causa, constituiria nova modalidade de exclusão de responsabilidade, transferindo para o consumidor (parte reconhecidamente mais vulnerável da relação contratual) os ônus da atividade empresarial do fornecedor.

Verificada, portanto, a falha na prestação dos serviços da empresa ré, consistente na ausência de informação clara e objetiva à consumidora, deverá a demandada arcar com os danos materiais por ela noticiados, relativamente à aquisição de passagens aéreas ida e volta Brasília x Guarulhos x Brasília, nos respectivos valores de R\$ 382,58 e R\$ 1.093,00 (ID's-65395466 e 65395476), melhor esclarecidos na réplica de ID-68209113 Pág. 10, da qual a ré teve vista e se manifestou (ID-70193501).



Com relação ao estorno das passagens adquiridas originalmente para Portugal, no valor de R\$ 3.642,69, referidas passagens deverão seguir as novas regras de restituição ou remarcação, estabelecidas pela MP 925/2020, convertida na Lei nº 14.034/2020, que assim estabelece:

“Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

§ 1º Em substituição ao reembolso na forma prevista no caput deste artigo, poderá ser concedida ao consumidor a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento.

§ 2º Se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de acomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado.

§ 3º O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 poderá optar por receber reembolso, na forma e no prazo previstos no caput deste artigo, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais, ou por obter crédito de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo.

§ 4º O crédito a que se referem os §§ 1º e 3º deste artigo deverá ser concedido no prazo máximo de 7 (sete) dias, contado de sua solicitação pelo passageiro.”

Portanto, considerando a lei vigente, a restituição das passagens aéreas canceladas inicialmente em 19/05/2020 deverá ocorrer até o dia 19/05/2021. Restituição esta que se dará observadas as penalidades contratuais estabelecidas para a contratação, nos termos do § 3º do artigo supramencionado, acrescido de correção monetária e INPC.

No tocante aos danos morais, tenho que também merecem prosperar.

No caso em apreço, dimensionada a responsabilidade civil da ré, que fez com que a autora se deslocasse de Brasília a Guarulhos na esperança de embarcar para Portugal e somente lá teve a notícia pela própria demandada de que não poderia embarcar na qualidade de turista, informação que poderia ter sido dada à autora por ocasião da remarcação, mas não foi feita, não há que se deduzir de prova do dano moral propriamente, eis que o mesmo se mostra inerente ao próprio fato, em razão da presunção *hominis* que se alcança do abalo psíquico que naturalmente aflige a pessoa humana nas circunstâncias apuradas, dispensado, portanto, de qualquer comprovação de lesão aos atributos da personalidade dos consumidores.

Por conseguinte, como o dano moral é *in re ipsa*, basta a comprovação dos fatos, que pela própria experiência comum são ofensivos e capazes de ferir os atributos da personalidade da pessoa lesada, constituindo, assim, causa suficiente e autônoma para a procedência do pleito indenizatório a título de danos morais, cuja fixação possui particularidades específicas, posto que além do seu enfoque compensatório/reparatório, tal instituto guarda manifesto caráter e natureza preventiva, punitiva e pedagógica que apenas serão alcançadas no peculiar, diante a imposição de uma penalidade capaz de afligir concretamente o ofensor, a ponto de o desestimular da prática da mesma temeridade, prevenindo, por conseguinte a ocorrência de novos abusos e ilegalidades.

Quanto à valoração da compensação moral propriamente dita, esta deve ser apurada mediante prudente arbítrio do juiz, motivado pelo princípio da razoabilidade e observadas a gravidade e a repercussão do dano, bem como a intensidade e os efeitos do sofrimento, sem desconsiderar a contribuição do ofendido na situação.



,Assim, considero que o montante de R\$2.000,00 (dois mil reais) é adequado para a reparação pleiteada.

À conta do exposto, julgo **PROCEDENTE EM PARTE** o pedido inicial e **CONDENO** a empresa demandada a restituir à autora a quantia de R\$ 1475,78 (mil quatrocentos e setenta e cinco reais e setenta e oito centavos) a título de danos materiais, acrescida de atualização monetária (INPC/IBGE) e juros legais de 1% ao mês, a contar efetivo desembolso, bem como a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, acrescida de atualização monetária (INPC/IBGE) e juros legais de 1% ao mês, a contar da publicação da sentença.

CONDENO, ainda, a a empresa ré a restituir à autora, no prazo de um ano a contar do cancelamento das passagens aéreas para Portugal, que ocorreu em 19/03/2020, o valor de R\$ 3.642,69 (três mil seiscentos e quarenta e dois reais e sessenta e nove centavos).

Por consequência, **julgo extinto o processo com resolução do mérito**, conforme quer o artigo 487, inciso I, c/c artigo 490, ambos do Código de Processo Civil.

Após o trânsito em julgado e nada sendo requerido, arquivem-se com as baixas pertinentes.

Sem custas processuais e honorários advocatícios, porque incabíveis na espécie, conforme preconizam os artigos 54 e 55, *caput*, ambos da Lei nº. 9.099/95.

Registrada eletronicamente. Intimem-se, cientificando as partes de **que o prazo para o recurso inominado é de 10 (dez) dias** (art. 42) e, **obrigatoriamente, requer a representação por advogado** (art. 41, § 2º, ambos da Lei Federal de nº 9.099/95).

Gama/DF, 17 de setembro de 2020, às 18:17:01.

RACHEL ADJUTO BONTEMPO BRANDÃO

JUÍZA DE DIREITO

(Assinado eletronicamente)

(Lei 11.419/2006)

