

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)****PROCESSO Nº 0801284-20.2020.8.10.0013 | PJE****Requerente: MICAELY GOMES ROLIM****Advogados do(a) AUTOR: PAULO ANDRE ACIOLY PEIXOTO VIEIRA - CE21281,  
FRANCISCO COUTINHO CHAVES - CE13767****Requerido: LATAM AIRLINES GROUP S/A**SENTENÇA

Alega a requerente, em apertada síntese, que em 7/10/2019, adquiriu no site da requerida, passagens aéreas para seus filhos Miguel Oliveira e Alice Oliveira, pelo valor correspondente a 85.116 pontos, equivalente a R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para o trecho São Luis/MA a Navegantes/SC, com conexão em Guarulhos/SP.

Alega que na data do voo, em 17/12/2019, ao dirigir-se ao portão de embarque, foi informada de que o menor não poderia viajar desacompanhado de um adulto em voos com conexão, de modo que seus filhos não puderam embarcar no voo contratado. Aduz que em nenhum momento, recebeu qualquer orientação e informação nesse sentido, sendo uma norma interna da requerida. Aduz que, para minorar a frustração dos filhos, adquiriu junto à Gol, novas passagens aéreas ao custo de R\$ 4.326,57 (quatro mil, trezentos e vinte e seis reais e cinquenta e sete centavos) para que seus filhos viajassem em 24/12/2019 para passar as festas de Natal e Ano Novo com o pai que reside em Santa Catarina. Diante disso, objetiva o ressarcimento do valor total de R\$ 10.326,57 (dez mil, trezentos e vinte e seis reais e cinquenta e sete centavos) referente as passagens aéreas adquiridas e mais condenação pelos danos morais sofridos.

Em defesa, a requerida alegou que consta do seu site a informação de que menores de 12 anos não podem viajar desacompanhados de um adulto em voos que tem conexão, logo, não praticou qualquer ilícito ensejador de indenização, pugnano pela improcedência dos pedidos.

**Relatório sucinto, em que pese sua dispensa autorizada pelo art. 38, *caput*, da Lei 9.099/95.**

Indubitavelmente, o elo entre as partes trazido à baila na presente demanda tem natureza de relação de consumo, razão pela qual decreto a inversão do ônus da prova. Desta forma, caberia à requerida comprovar que prestou as informações necessárias ao consumidor a respeito das regras internas para o embarque de menores de idade desacompanhados de adultos. E, nesse sentido, entendo que não logrou êxito. Isso porque, em que pese a alegação de que consta do site a referida informação, entendo que tal informação não é clara e precisa a eximir a sua responsabilidade pelos prejuízos causados aos consumidores, como na hipótese dos autos. Ora, a meu sentir, era dever da requerida em informar de forma ostensiva a

impossibilidade de embarque de menores de 12 anos desacompanhados de um adulto em voos de conexão. Veja-se que em nenhum momento essa informação é clara na documentação acostada aos autos pela requerida, de modo que é crível que a consumidora adquiriu as passagens sem receber a informação adequada, aliás, conforme determina o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, ainda entendo que a requerida sequer deveria comercializar ditas passagens, sabendo que não houve aquisição de passagens por um adulto no ato da compra. Ou seja, a requerida permitiu que a consumidora adquirisse a passagem aérea para o menor de 12 anos, mesmo ciente de que não houve a compra de passagem para o mesmo trecho para um adulto. Penso que, diante de tal fato, a compra não devesse ter sido concluída.

O direito básico de informação constitui importante ferramenta de equilíbrio entre as partes na relação de consumo, possibilitando ao consumidor a escolha consciente dos produtos ou serviços disponíveis no mercado, na medida em que anula, em tese, a sua vulnerabilidade informacional. No CDC, o dever de informar não é um mero dever anexo ou parcelar, e sim um dever básico, essencial e intrínseco às relações de consumo, as quais trazem em seu bojo o direito do consumidor à informação.

O art. 14 do CDC, que afirma que *"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços bem como à prestação dos serviços bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição"*.

Desse modo, comprovada a falha na prestação do serviço, deve a parte reclamada ser compelida a reparar os danos cometidos ao consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 14 do CDC.

Sobre o tema:

*"CONSTITUCIONAL. CIVIL. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VOO DOMÉSTICO. NEGATIVA DE EMBARQUE DE MENOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL. CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO. QUANTUM ARBITRADO. MINORAÇÃO. APELA PARCIALMENTE PROVIDO.*

*I – Em se tratando de relação de consumo, aplica-se o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo o fornecedor de serviço objetivamente pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços.*

*II – a frustração da legítima expectativa quanto ao embarque de passageiro em voo programado, em razão da exigência irregular de documentação para embarque de menor, em desconformidade aos ditames da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, sendo evidente que os fatos narrados ultrapassaram a barreira do mero aborrecimento e do simples descumprimento contratual, gera dano moral.*

III [...] (TJMA. Terceira Câmara Cível, Apelação Cível n. 0042711-81.2011.8.10.0001, Relator CLEONES CARVALHO CUNHA),.

A luz do que preceitua o art. 944 do Código Civil, por tratar-se de dano de natureza material deve o mesmo ser comprovado, a fim de almejar o seu recebimento integral.

Desta forma, a requerente faz *jus* à restituição de **R\$ 4.326,57 (quatro mil, trezentos e vinte e seis reais e cinquenta e sete centavos)**, correspondente as passagens adquiridas junto à companhia Gol como forma de possibilitar a viagem dos filhos. Já em relação ao pedido de restituição do valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) correspondente a 85.116 milhas, entendo que não lhe assiste razão ao pugnar a restituição em reais, mas sim, na mesma quantidade de milhas utilizadas para a aquisição das passagens. Logo, faz jus ao ressarcimento de 85.116 milhas no seu cartão de milhagem.

A requerente pugna, ainda, pela **reparação dos danos morais** que suportou pela falha se serviço apresentada, haja vista a ausência de informação clara e precisa quanto às regras internas da companhia aérea requerida sobre voos de menores de idade desacompanhados de adultos.

No caso, entendo que a conduta da requerida acarretou dano moral indenizável à requerente, haja vista que a situação narrada supera a margem do mero aborrecimento, pois a requerente se viu impedida de embarcar seus filhos na viagem de férias planejada com meses de antecedência.

Assim, resta evidente a constatação do dano moral, vez que o ato ilícito superou os aborrecimentos medianos da vida comum, bem os limites da razoabilidade.

O *quantum*, como se sabe, deve ser fixado moderadamente, consoante às circunstâncias do caso, ao porte econômico das partes e ao grau de culpa, evitando-se, sempre que possível, o enriquecimento indevido. A par destas ilações, e observando que a indenização também tem natureza sancionadora, e visa coibir a reiteração do ato, tenho por razoável a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** em parte, os pedidos para condenar a requerida a ressarcir à requerentes o valor de **R\$ 4.326,57 (quatro mil, trezentos e vinte e seis reais e cinquenta e sete centavos)**, o qual será atualizado monetariamente, desde a data da compra da nova passagem aérea na companhia Gol, pelo INPC e acrescidos de juros legais de 1% ao mês a partir da citação e, ainda, a restituição no equivalente a 85.116 milhas.

Condeno a requerida, também, a **pagar à requerente a quantia de R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) a título de danos morais, que deverá ser acrescido de juros de 1% ao mês a partir da condenação bem como a correção monetária, conforme enunciado 10 TRCC/MA.

Sem custas e sem honorários, exceto em caso de eventuais recursos.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

São Luis (MA), 10.12.2020

**Suely de Oliveira Santos Feitosa**  
**Juíza de Direito Titular do 8º JECRC**

Assinado eletronicamente por: **SUELY DE OLIVEIRA SANTOS FEITOSA**

**10/12/2020 11:17:38**

<https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: **38785503**



20121011173803800000036369551

IMPRIMIR

GERAR PDF