

Processo Eletrônico

Processo:0030914-75.2019.8.19.0002

Classe/Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível/Fazendário - Dano Moral - Outros/ Indenização Por Dano Moral

Autor: CRISTIANE DA SILVA BRANDAO LIMA

Autor: LARISSA NUNES PINTO SALLY

Réu: LATAM AIRLINES BRASIL

PROJETO DE SENTENÇA

Dispensado o relatório (art. 38, da Lei n.º 9.099/95), passo a decidir.

As autoras narraram, em síntese, que adquiriram, em 2/2/19, da ré, seis passagens, de ida e retorno, para os trechos Rio-Nova Iorque-Rio, para si e para os seus 4 filhos, ao preço de R\$ 18.874,52 e mais 264.000 milhas; que, no dia do embarque, 12/7/19, dirigiram-se para o Galeão, não tendo se atentado que o voo sairia do Santos Dumont; que chegaram ao Galeão às 17h49min; que, porque o voo internacional sairia de Guarulhos apenas às 23h, tentaram embarcar, alternativamente, pelo Galeão, mas com o que a ré não concordou; que requereram, então, o reembolso, mas o que também não ocorreu; que a ré lhes aplicou o no-show, por mais que ambas estivessem prontas para o embarque, ainda que em aeroporto distinto daquele contratado para fazer o trecho doméstico; que acabaram enviando uma mensagem ao Sr. Mauro, cliente Diamond da ré; que o Sr. Mauro tentou intermediar a situação, mas sem êxito; que a ré lhes cancelou todas as passagens, de ida e de retorno; que, para viajarem, tiveram que adquirir novas passagens e viajar no dia seguinte ao planejado e se hospedar em hotel próximo ao aeroporto internacional onde estavam; e que, conforme esclarecido em ACIJ de fl. 142, não tinha havido, ao menos até aquela data, a restituição de quaisquer valores. Requereram a restituição de R\$ 40.879,84, sendo R\$ 20.439,92 para cada qual (item 2, fl. 11) ou a restituição dos valores pagos pelas passagens, R\$ 9.437,26, e a restituição das milhas gastas, sendo 132.300 para a 1ª autora, CRISTIANE, e 127.800 para a 2ª autora, LARISSA (item 2, fls. 11-12), a restituição dos valores pagos pelas novas passagens para São Paulo, no valor de R\$ 6.554,50, sendo R\$ 3.277,75 para cada qual (item 3, fl. 12), a restituição dos valores pagos pelo despacho de bagagens, totalizando R\$ 1.220,00, sendo R\$ 610,00 para cada qual (item 4, fl. 12), a restituição dos valores de R\$ 499,80, quanto à hospedagem de hotel (item 5, fl. 12), a restituição dos valores pagos pelas diárias de hotel perdidas em Nova Iorque, totalizando R\$ 4.773,64, sendo R\$ 2.386,82 (item 7, fl. 12) e compensação pelos danos morais, em valor não inferior ao de R\$ 24.000,00, sendo R\$ 12.000,00 para cada qual (item 9, fl. 12).

A ré apresentou contestação nos termos dos autos, sustentando, no mérito, que as autoras não comprovaram terem requerido o reembolso das passagens; que cabe a aplicação da Convenção de Varsóvia; que foram as autoras que deram causa ao no-show, por ocasião de terem se equivocado de aeroporto; e que, por isso, não lhe cabe qualquer responsabilidade. Pugnou pela improcedência dos pedidos.

A lei 8.078/90 (Código de proteção e defesa do consumidor) que regulamenta os artigos 5º, inc. XXXII e 170, inc. V da CRFB, não deixa dúvidas sobre a presente relação de consumo, uma vez que estão presentes seus requisitos subjetivos (arts. 2º e 3º) e objetivos (§§ 1º e 2º do art. 3º), razão pela qual é o instrumento adequado para solução da questão.

Ante a verossimilhança das alegações autorais, inverteo, favoravelmente à parte autora, o ônus da prova, na forma do art. 6º, inc. VIII, do CDC.

É fato incontroverso que, porque as autoras se equivocaram de aeroporto, acabaram não embarcando no voo pretendido, senão no dia seguinte, mediante a aquisição de novas passagens, eis que a ré não impugnou tais alegações.

As autoras comprovaram, às fls. 21-25, a aquisição das passagens originais; às fls. 26-30, os pagamentos feitos, à vista ou de forma parcelada; à fl. 31, o valor gasto com hotel; à fl. 32, o pagamento do hotel de Nova Iorque; à fl. 33, tíquete de estacionamento no aeroporto do Galeão, às 17h49min; às fls. 35-36, troca de mensagens com o Sr. Mauro; às fls. 37-48, os gastos com as novas passagens; à fl. 49, gasto com diária extra, em hotel em Nova Iorque; e, à fl. 50, o gasto com hotel próximo ao Galeão.

A ré, por sua vez, não juntou documentos, senão os de representação.

Compulsando os autos, verifico que, de fato, as autoras e os 4 filhos tinham, pela ré, uma viagem internacional programada para o dia 12/7/19 (fls. 21-25); e, ainda inicialmente, por equívoco, as autoras, ao invés de se dirigirem ao aeroporto Santos Dumont (SDU), acabaram indo para o aeroporto do Galeão (GIG), onde acabaram por obter o no-show de toda a viagem, por mais que o voo para Nova Iorque apenas fosse sair de Guarulhos (GRU) às 23h (fl. 33).

Saliento que, por mais que, equivocadamente, as autoras tenham se dirigido a aeroporto distinto do inicialmente contratado, não é razoável, senão abusivo, que a ré tenha efetuado o cancelamento integral das 12 passagens das autoras e seus filhos (considerando ida e volta). As autoras, para manterem a viagem, acabaram sendo obrigadas a contratar voo para São Paulo; e, de lá, poderem embarcar para Nova Iorque. Isso, naturalmente, custou não somente mais, já que as passagens foram compradas sem antecedência, a perda de diárias de hotel em Nova Iorque e o pagamento de mais uma diária no destino, sem se olvidar que as autoras tiveram que se acomodar em hotel próximo à região do aeroporto, mais uma vez lhes custando recursos que poderiam, se assim desejassem, empregar em compras, passeios ou no que quer que desejassem.

Ressalto que não somente a ré agiu abusivamente quanto à questão do cancelamento de toda a viagem das autoras, como as submeteu à estresse desmedido. Uma viagem, sobremaneira a lazer e internacional, serve, especialmente, para que as pessoas possam relaxar, ter contato com novas culturas e experiências. E, por mais que a viagem possa ter sido satisfatória, não há como se olvidar que o estresse perdurou durante ela.

A parte ré, por mais que inicialmente estivesse coberta de razão, em atenção ao equívoco das autoras, não solucionou o problema das autoras e de seus 4 filhos, o que, por isso mesmo, caracteriza a falha grave na prestação de serviço da parte ré.

Com relação ao pedido de restituição dos valores pagos pela nova viagem, entendo que o pedido deve ser acolhido. Assim sendo, com relação a este ponto (2), cabe, a ré, o pagamento de R\$ 40.879,84 às autoras, sendo, a cada qual, o valor de R\$ 20.439,92. Os valores inicialmente pagos não devem ser restituídos, haja vista que, caso assim fossem, as autoras viajariam de forma gratuita.

Com relação ao pedido de restituição dos valores pagos pelo trecho doméstico (3), entendo que, pelo mesmo fundamento da necessidade de ressarcimento do trecho internacional, o pedido deve ser acolhido. Cabe, assim, a restituição, pela ré, dos valores de R\$ 6.554,50, sendo R\$ 3.277,25 para cada qual.

Com relação ao pedido de restituição pelos valores gastos com despacho de bagagens (4), o pedido deve ser acolhido, haja vista que se trata de despesa com a nova viagem. Assim sendo, cabe, à ré, o pagamento de R\$ 1.220,00, sendo R\$ 610,00 para cada autora.

Com relação ao pedido de restituição pela hospedagem em hotel (5), cabe, mais uma vez, à ré, a restituição de tais valores, pois que as autoras, para assegurarem o direito à viagem, acabaram tendo que se hospedar em hotel próximo ao aeroporto. Assim sendo, cabe, à ré, a restituição dos valores de

Com relação ao pedido de pagamento pela nova diária de hotel (6), entendo que, em atenção a se tratar de contratação facultativa, não há que se falar em pagamento quanto a este item. As autoras se programaram para viajar por determinado tempo. As diárias perdidas e não as acrescidas devem ser restituídas a elas.

Com relação ao pedido de restituição dos valores gastos com as diárias de hotel perdidas, cabe, às rés, a restituição de tais valores, totalizando R\$ 4.773,64, sendo R\$ 2.386,82 para cada qual.

E, por fim, com relação ao pedido de compensação por danos morais, é imperioso concluir que houve diversas falhas na prestação de serviço, sobretudo em atenção ao cancelamento dos voos das autoras e diante da inexistência de solução administrativa para que as autoras pudessem dar seguimento à viagem para Nova Iorque, em voo programado 5 meses antes da data prevista para o embarque.

Reputo adequado, portanto, o valor total de R\$ 20.000,00, sendo R\$ 10.000,00 para cada qual. a fim de compensar os danos morais sofridos, em atenção a todas as falhas descritas, pormenorizadamente.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para condenar a ré a: 1- restituir à parte autora o valor total de R\$ 53.927,78, sendo R\$ 26.963,89 para cada autora, corrigido monetariamente a contar do desembolso e acrescido de juros legais de mora desde a citação; e 2- pagar à parte autora a quantia total de R\$ 20.000,00, sendo R\$ 10.000,00 para cada uma, a título de compensação por dano moral, acrescida de juros legais de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação e de correção monetária, a partir da data da publicação de sentença. Sem custas ou honorários, na forma do art. 55 da Lei de nº. 9.099/95.

Caso o devedor não pague a quantia certa a que foi condenado em 15 (quinze) dias contados do trânsito em julgado da sentença ou do acórdão, será aplicada a multa de 10% prevista no artigo 523, §1º do Código de Processo Civil de 2015, independente de nova intimação, ainda que o valor acrescido, somado ao da execução, ultrapasse o limite de alçada, conforme Enunciado Jurídico nº 13.9.1 oriundo do Encontro de Juizados Especiais Cíveis e Turmas Recursais, publicado através do Aviso nº 23/2008 com a redação alterada pelo AVISO CONJUNTO TJ/COJES nº 15/2016.

Cientes as partes de que os prazos processuais em sede de Juizados Especiais Cíveis serão contados em dias ÚTEIS nos termos do art. 12-A da Lei de nº. 9.099/95, alterada pela Lei de nº. 13.728/18.

Submeto à apreciação do Juiz Togado.

Niterói, 27 de janeiro de 2020.

Roberta Gavazzoni

Código de Autenticação:

Este código pode ser verificado em: (www.tjrj.jus.br – Serviços – Validação de documentos)