



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

SENTENÇA

Processo nº: **1049442-67.2022.8.26.0576**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Responsabilidade do Fornecedor**
 Requerente: **Ingrid Freitas Nunes Saracene**
 Requerido: **123 Viagens e Turismo Ltda.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **EDUARDO GARCIA ALBUQUERQUE**

Vistos.

Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei 9099/95.

Decido.

Aduz a parte autora, em síntese, que adquiriu as passagens aéreas no trecho descrito em inicial, tendo-o feito através da ré 123 MILHAS, agência de viagens. Ocorre que a requerente não localizou sua reserva ao chegar ao aeroporto e, após contato na tentativa de solucionar o problema, constatou que os bilhetes pelos quais havia pago à ré não teriam sido emitidos. Teve de adquirir novas passagens junto à companhia aérea pois já tinha compromissos programados no local de destino. Com tais considerações, pretende através da presente ação a reparação dos danos materiais, bem como a reparação dos danos morais sofridos.

Em contestação a ré 123 MILHAS aduz preliminar de ilegitimidade passiva que se confunde com o mérito de suas alegações. No mérito, afirma que recebeu o pedido da autora e solicitou a emissão dos bilhetes, o que foi feito, em conformidade com os documentos juntados com a defesa. Afirma ainda que a autora teria sido informada da possibilidade de cancelamento ou impossibilidade de emissão de bilhetes em razão de tratar-se de ato de responsabilidade da companhia aérea. Em razão de tais alegações, afirma inexistir qualquer má prestação de serviços de sua responsabilidade. Apontando a inexistência de danos morais, pede a improcedência da ação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

As partes declinaram da produção de provas em audiência.

E, em tais termos, ao ver do juízo o caso é de parcial procedência.

Recentemente ingressou em nosso mercado uma nova modalidade de contratação de passagens aéreas: empresas tais como a ré operam adquirindo milhas provenientes de clientes de programas de fidelidade de companhias aéreas, milhas estas não utilizadas ou que se encontram em vias de expirar, perdendo sua validade. Tais milhas, então, são utilizadas para a emissão de bilhetes que são comercializados junto ao consumidor, mediante pagamento. Trata-se de mercado em franca expansão e cuja dinâmica não escapa ao olhar do juízo. Em tal contexto é possível afirmar que, desde que conduzidas tais operações com a necessária boa-fé e respeito ao consumidor, nada há de irregular em tal proceder. Ademais, todas as partes envolvidas, incluindo as companhias aéreas, se beneficiam de tal dinâmica, até porque as milhas utilizadas possuem valor econômico e originam-se de programas de fidelização administrados pelas companhias aéreas.

Trata-se, portanto, de uma cadeia de consumo estreitamente constituída e na qual, portanto, todas as partes são responsáveis. Trata-se de aplicação do art. 7º, parágrafo único do CDC.

Em tal sentido, decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Cancelamento de voo. DANOS MATERIAIS. Cabimento. Ausência de prova pela ré de que as partes celebraram acordo para reembolso da passagem em créditos. Restituição que se impõe. Recurso do autor provido. ILEGITIMIDADE PASSIVA. MaxMilhas. Não reconhecimento. Cancelamento da passagem aérea pela transportadora. Irrelevância em saber quem deu causa ao evento. Responsabilidade solidária por integrar a cadeia de consumo. Aplicação do disposto no artigo 7º, parágrafo único e artigo 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

Preliminar rejeitada. Dano material comprovado. Sentença mantida. Recurso da corré não provido RECURSO DO AUTOR PROVIDO, DESPROVIDO O DA CORRÉ.

(TJSP; Apelação Cível 1001181-63.2021.8.26.0008; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2022; Data de Registro: 14/05/2022)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Contrato de Transporte Aéreo Internacional - Cancelamento de voo - Pedido de reembolso do valor gasto com a passagem área - Sentença de procedência do pedido - Insurgência da corré MAXMILHAS buscando a reforma da sentença para que seja reconhecida sua ilegitimidade passiva - Não acolhimento - Empresa apelante que é intermediadora de serviços e desenvolve atividade econômica explorando o mercado econômico em conjunto com a co-recorrida - Solidariedade que decorre da lei - Inteligência dos artigos 3º; 7º, parágrafo único e 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor - Precedentes desta C. 14ª Câmara nesse sentido - Sentença de procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006179-52.2021.8.26.0565; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/04/2022; Data de Registro: 06/04/2022)

“TRANSPORTE AÉREO. Indenização por danos materiais e morais. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva das rés. Afastada. Responsabilidade solidária pelos defeitos na prestação do serviço (arts. 7º, § único, 14 e 25, § 1º do CDC). Aquisição de bilhetes aéreos durante a pandemia da COVID-19. Aceito o pedido de cancelamento formulado pela autora, com a concessão de crédito a ser utilizado no prazo de um ano, a partir da solicitação. Recusa do procedimento por parte das requeridas, ainda que o requerimento tenha sido feito dentro do prazo estipulado. Aplicação do artigo 3º, da Lei nº 14.034/2020. Falha na prestação dos serviços. Dano moral in re ipsa. Manutenção do valor arbitrado. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

1012098-17.2021.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2021; Data de Registro: 19/11/2021).

Colocadas tais premissas e fixada a legitimidade passiva da ré, cumpre ao juízo ponderar que os elementos trazidos autorizam a conclusão de que a autora efetuou o regular pagamento do valor exigido pela requerida e que esta, em contrapartida, deixou de emitir os bilhetes adquiridos. A ré, portanto, não cumpriu com sua parte na avença estabelecida e não informou corretamente e com a devida antecedência à autora do contratempo enfrentado.

Assim, reconheço a má prestação de serviços da ré, pelo que, nos termos do art. 14 do CDC, deve ser responsabilizada pela reparação dos prejuízos sofridos.

O dano material encontra-se representado pela diferença entre o valor despendido emergencialmente pela autora para aquisição de novas passagens e aquele estornado pela ré, pelo que líquido-os em R\$ 1.549,69.

Quanto aos danos morais, finalmente, entendo-os presentes no caso em comento.

Abandonando postura anterior, pelo que reveja meu posicionamento, o caso dos autos enseja sim a reparação de danos morais. Antigamente, prendia-se este magistrado à relevância social do objeto direto do processo de cobrança indevida. Assim, no caso dos autos, pelos valores mensais envolvidos, de fato, não haveria razão de se reconhecer dano moral algum. Ocorre que há nestes autos um elemento que não pode ser desprezado: o desvio de produção do consumidor, ou seja, o tempo dele subtraído antes que ingressasse diretamente no Poder Judiciário.

Sobre o assunto, vale a pena trazer à baila trecho da obra "*O tempo do consumidor e o menosprezo planejado – o tratamento jurídico do tempo perdido e a*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

superação de suas causa"¹, tese de Doutorado de **Lais Bergstein** na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sobre a orientação da **Professora Cláudia Lima Marques**, no qual a autora bem explicita a origem do dano moral produzido pela perda de tempo do consumidor: "O menosprezo ao consumidor é observado nos casos de fornecedores que ignoram os pedidos e as reclamações do consumidor ou não lhe prestam informações adequadas, claras e tempestivas. O menosprezo é o desrespeito, a desconsideração das legítimas expectativas geradas no consumidor. O menosprezo reside na desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo, em qualquer de suas fases, seja par resolução de um vício do produto ou do serviço, seja para compreender as instruções técnicas inadequadamente apresentadas, por exemplo. E o efeito dessa prática é perverso nos mercados. Não são raros os consumidores que simplesmente desistem de reivindicar direitos resultantes de contratações malsucedidas em face dos enormes obstáculos para contatar os fornecedores. Sopesando custo e benefício do tempo e do esforço necessários para resolução do problema enfrentado, o consumidor por vezes desiste da reivindicação não respondida. E ao fazer a escolha de valorizar o seu próprio tempo, assume um prejuízo patrimonial que competiria ao fornecedor, ou seja, um risco inerente à sua própria atividade econômica. Conforme já registrado, o tempo do consumidor é vida, é o que realmente importa, enquanto o tempo do fornecedor é o capital" (grifei).

Como restou demonstrado nos autos, a parte autora buscou, antes de demandar a requerida judicialmente, resolver a pendência de forma administrativa, sem qualquer solução para tão simples problema. Consequentemente, é inegável que não atendendo o justo reclamo do consumidor autor em tais instâncias, impôs a requerida ao seu cliente/consumidor um desgaste desnecessário, jogando-o no Poder Judiciário e, consequentemente, lesando o tempo produtivo daquele. Essa perda deve sim ser reconhecida como transtorno causador de dano moral, porquanto atinge diretamente a dignidade humana do consumidor, valores tão caros ao Estado Democrático de Direito (artigos 1º, III, e 170, V, ambos da CF).

Em tal sentido, traz o juízo decisão do E. Superior Tribunal de Justiça, no posicionamento da Ministra Nancy Andrighi (RECURSO ESPECIAL Nº 1.634.851 - RJ (2015/0226273-9)

¹ REVISTA DOS TRIBUNAIS (Thomson Reuters) – São Paulo – 2019 – página 113



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE.

1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73.

2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC).

3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73.

4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé.

5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele – consumidor – quem deve escolher a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém.

8. Recurso especial desprovido.

Nesse quadro, reconheço a ocorrência de dano moral presumido em decorrência direta da má prestação de serviços da empresa requerida, pelo que, a teor do artigo 14 do CDC, nasce a obrigação de reparação dos danos morais sofridos no evento.

Passo à liquidação do dano.

Não há na lei ou na jurisprudência um critério fixo que auxilie o juiz no difícil mister de aquilatar um dano moral. Se, de um lado, não pode ser valor tal que gere enriquecimento sem causa, de outro, não pode ser valor que não gere reflexão no ofensor. Aliás, o caráter punitivo do dano moral vem sendo admitido majoritariamente em nossos tribunais. No campo do direito civil, surgiu um importante instrumento para proteção da sociedade contra a busca ilimitada de lucro, que é justamente a caracterização do dano moral como elemento punitivo, buscando-se não só recomposição das partes do caso concreto ao *status quo ante*, mas principalmente orientar a conduta mercantil agressiva das grandes incorporações. A ordem econômica brasileira, conforme artigo 170, V, da CF/1988, obedecerá, dentre outros, o princípio da defesa do consumidor. Logo, o Estado Democrático de Direito impôs ao lucro limites (dignidade da pessoa humana e defesa do consumidor), cuja observância deve ser garantida pelo Poder Judiciário.

Tomadas tais premissas, no campo específico do desvio produtivo do consumidor, consideradas as dimensões dos valores discutidos nos autos, é razoável o arbitramento dos danos morais em um salário mínimo, pelo que os liquido em R\$ 1.302,00.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão deduzida na inicial e, em consequência:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

A) **condeno** a requerida a pagar a quantia de **R\$ 1.549,69 (um mil, quinhentos e quarenta e nove reais e sessenta e nove centavos)** a título de danos materiais, quantia esta que será acrescida de correção monetária desde a data do pagamento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação;

B) **condeno a ré** a pagar ao autor a quantia de **R\$ 1.302,00 (um mil, trezentos e dois reais)** a título de danos morais, quantia esta que será acrescida de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês desde a data da sentença, data do arbitramento.

Sem sucumbência.

P.I.

"Valores a recolher ao Estado em caso de Recurso: Preparo do recurso: em guia DARE-SP, código 230-6 (preenchimento nos termos do Provimento CG nº 13/2019 – art. 1.092 e 1.093 das Normas de Serviço da CGJ); demais despesas processuais devem ser atualizadas monetariamente e recolhidas nas respectivas guias com respectivos códigos (FEDTJ), inclusive eventuais atos de Oficiais de Justiça na guia própria (GRD), a ser comprovado mediante juntada das guias com a interposição do recurso, independentemente de intimação e nos termos do Comunicado CG n. 489/2022, a seguir transcrito, sob pena de deserção. **Prazo:** contam-se apenas os dias úteis, de acordo com o art. 12-A da Lei n. 9.099/95, a partir da data da intimação, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento. **COMUNICADO CG Nº 489/2022:** A Corregedoria Geral da Justiça COMUNICA aos Magistrados e Magistradas, aos Dirigentes, Servidores e Servidoras das unidades judiciais do Estado de São Paulo, bem como aos Advogados e Advogadas e ao público em geral que, no sistema de Juizados Especiais, o valor da causa, para efeito de cálculo do preparo recursal (primeira e segunda parcelas, conforme incisos I e II, do art. 4º., da Lei Estadual nº. 11.608/2003), deverá ser atualizado monetariamente, passando o item 12, do Comunicado CG nº. 1.530/2021, a contar com a seguinte redação: 12. No sistema dos Juizados Especiais, em caso de interposição do Recurso Inominado, deverá ser elaborada certidão antes da remessa dos autos ao Colégio Recursal. Ressalvada a hipótese de concessão de gratuidade da justiça, o preparo corresponderá: a) à taxa judiciária de ingresso, no importe de 1% sobre o valor atualizado da causa, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs; b) à taxa judiciária referente às custas de preparo, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo MM. Juiz de Direito, se ilíquido ou ainda 4% sobre o valor atualizado atribuído à causa na ausência de pedido condenatório; c) às despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, diligências do Oficial de Justiça, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, custas para publicação de editais etc). O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos independente de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

cálculo elaborado pela serventia que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos. "

São José do Rio Preto, 31 de janeiro de 2023.

EDUARDO GARCIA ALBUQUERQUE

Assinatura digital, nos termos da Lei 11.419/2006,
conforme impressão à margem direita.