



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS
NÚCLEO DE APOIO AS COMARCAS - NACOM

AUTOS Nº 0006881-68.2016.827.2729

CLASSE: Procedimento Comum

ASSUNTO PRINCIPAL: Cancelamento de voo, Transporte Aéreo, Contratos de Consumo, DIREITO DO CONSUMIDOR

REQUERENTE: DIOGO AIRES CAVALCANTI FRÓES

CAROLINE FERNANDES MARINHO

REQUERIDO: SUBMARINO B2W VIAGENSDELTA AIR LINE INCGOL LINHAS AÉREAS S/A

SENTENÇA

I- RELATÓRIO

Trata-se de "AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA C/ PEDIDO DE CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS C/C TUTELA ANTECIPADA" ajuizada por Caroline Fernandes Marinho e Diogo Aires Cavalcanti Fróes em face de GOL Transportes Aéreos S/A, Delta Airlines In e Submarino Viagens Ltda, todos devidamente qualificados na inicial.

Narra em síntese que após adquirirem passagens aéreas através do site Submarino Viagens, de ida e volta, com saída de Goiânia/GO para Honolulu/HI, os autores receberam email sobre a Alteração Involuntária de Aéreo, oportunidade em que buscaram alterar o voo, sendo informados da impossibilidade de modificação, pois constavam divergências nos nomes dos bilhetes aéreos quando comparados aos documentos pessoais.

Infrutíferas as tentativas administrativas para que as requeridas efetuassem a correção dos nomes nos bilhetes e tendo em vista a proximidade da viagem, requerem em sede de tutela antecipada que os nomes dos autores sejam corrigidos nos bilhetes, viabilizando a viagem, bem como o reconhecimento da relação de consumo, inversão do ônus da prova para condenar às rés pelo dano moral suportado.

Acostou aos autos como prova das suas alegações as confirmações de aquisição das passagens aéreas e dos voos, o email informando o cancelamento do voo e os protocolos das ligações realizadas.

Decisão inaugural concedeu a antecipação de tutela (evento 05).

A parte autora informou o descumprimento da liminar, pugnando pela comprovação nos autos da correção dos nomes em razão da iminente viagem (evento 09).

A empresa Delta informou o cumprimento da liminar com a alteração dos nomes e remarcação do voo previamente cancelado pela corre GOL (evento 11).



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14e436127b**

Em sede de contestação (evento 14) a requerida VRG LINHAS AÉREAS S/A (GOL) postula pela retificação do pólo passivo e pelo reconhecimento da falta de interesse de agir em decorrência do cumprimento da liminar. No mérito, aduz que a alteração de voo foi informada com antecedência e que o cancelamento decorreu de reestruturação da malha aérea, inexistindo danos a serem compensados. Sobre as incorreções reclamadas informa que os dados repassados são de responsabilidade da parte autora, assim, não há nexo de causalidade entre a conduta do réu e o suposto dano sofrido, situação que conduz à improcedência dos pedidos iniciais.

A ré Delta apresentou sua defesa (evento 15) esclarecendo que cumpriu a liminar, em que pese a ausência de responsabilidade quando as alterações ocorreram no voo operado pela GOL, também afirma a responsabilidade exclusiva do passageiro na inserção correta dos dados que serão encaminhados para emissão das passagens aéreas, fatos que afastam a responsabilidade da Delta no caso em exame.

A corré Submarino Viagens contestou a inicial (evento 17) arguindo preliminarmente a perda do objeto e no mérito a excludente de responsabilidade diante da culpa exclusiva do consumidor, quando lançam dados equivocados no sistema de emissão de passagens, de forma a rechaçar a pretensão indenizatória.

Réplica (evento 24).

Conciliação infrutífera, as partes requereram o julgamento do processo no estado em que se encontra.

II - FUNDAMENTAÇÃO

Passo ao julgamento antecipado do pedido, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que as questões relevantes são de direito e de fato, estando estas últimas suficientemente comprovadas pelos documentos juntados.

Preliminar - Falta de Interesse de Agir

Impende ressaltar que o cumprimento da liminar não implica extinção do processo pela perda do objeto ou falta de interesse de agir, em razão da provisoriedade e precariedade da tutela. Isso porque, **a concessão da liminar não induz no reconhecimento permanente do direito do autor, devendo, por isso, prosseguir o processo até o julgamento do mérito da demanda.**

Esclareço que **a relação discutida figura como relação de consumo**. A parte autora adquiriu o produto (passagem aérea) como destinatário final, enquanto a ré é pessoa jurídica que comercializa a prestação de serviços, mediante remuneração (artigos 2.º e 3.º da Lei n.º 8.078/90). **Assim, devem incidir as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor.**

Diante da hipossuficiência do autor e da verossimilhança das alegações por ele trazidas, **o processo comporta o julgamento com base na inversão do ônus da prova (CDC, artigo 6º, VIII).**

Com efeito, restou incontroverso que após os requerentes adquirirem passagem aérea, houve o cancelamento de uma conexão, sendo necessária a remarcação para um novo voo com o fim de chegar ao destino final, porém, a remarcação foi impossibilitada pela divergência nos nomes dos autores quando comparados o bilhete da passagem aérea e os documentos pessoais.

A controvérsia cinge-se em verificar a responsabilidade pela correção dos nomes e a existência dos danos morais alegados.

Embora a legislação vigente da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabeleça que o bilhete de passagem é pessoal e intransferível (Resolução nº 138/2010), a correção de erros como subtração ou acréscimo de letras, subtração ou alteração de sobrenome (para pessoas que possuem mais de um sobrenome) não caracterizam infração à norma vigente.

Evidente que **a correção solicitada pelos autores ocorreu somente em sede de cumprimento liminar** (evento 05) e **apenas 04 (quatro) dias antes do embarque previsto** (evento 01 ANEXOS PET IN110).



Ademais, a companhia aérea deve observar as outras informações que permitam a identificação do passageiro e a confirmação da autenticidade da passagem, como data de nascimento, número da identidade ou do passaporte, assim, **em que pese a responsabilidade do consumidor sobre os dados fornecidos, seria possível efetuar a remarcação da passagem ainda que não efetuada a correção dos nomes.**

Nesta senda, **a responsabilidade do transportador aéreo é de natureza objetiva**, baseada no risco do negócio, ou seja, independentemente de culpa. Admitindo-se, todavia, a exclusão da responsabilidade apenas quando o fornecedor provar que o defeito inexistiu ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não é o caso dos autos.

Resta **evidente a falha na prestação do serviço** quando a correção dos nomes não foi realizada na esfera administrativa. Configurado o defeito do serviço prestado pela requerida e não caracterizada nenhuma excludente de sua responsabilidade, **de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação na obrigação de indenizar a parte autora.**

No presente feito a discussão sobre o dano moral insurge-se somente sobre a demora na correção dos nomes nos bilhetes, com o fim de garantir o embarque na viagem contratada.

De forma que deixo de apreciar os argumentos levantados pelos réu quanto à informação de alteração do voo com antecedência e o cancelamento do voo por reestruturação da malha aérea por não interferirem na apreciação do pedido inicial.

Com efeito, nesse contexto, segue decisão do Superior Tribunal de Justiça:

O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão.

O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada.

STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016 (Info 585).

É assente na jurisprudência que o dano moral resta configurado toda vez que uma pessoa sofrer abalo na sua esfera subjetiva, capaz de lhe ocasionar vexames, humilhações, transtornos, dores, dentre outros sentimentos negativos, abaladores da honra objetiva e subjetiva da mesma.

No caso dos autos, **o dano moral restou evidenciado**, considerando o inegável sofrimento experimentados pelos autores, em razão da **angústia e frustração decorrentes da espera pela correção e consequente remarcação do voo quando o prazo para o embarque se aproximava.**

Em reforço:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos materiais e morais. Perda de voo de Guarulhos/SP para João Pessoa/PB em virtude de erro na grafia dos nomes dos passageiros nos bilhetes aéreos adquiridos por meio do sítio eletrônico da ré. Responsabilidade objetiva da empresa de transporte aéreo. **Culpa exclusiva dos autores não evidenciada. Consideração de que seria perfeitamente possível a emissão de novos bilhetes aéreos após a devida identificação dos autores com os dados constantes das passagens.** Determinação de ressarcimento dos danos materiais consubstanciados em gastos com a compra de passagens de ônibus e outras despesas de locomoção. **Danos morais caracterizados. Hipótese em que o defeito na prestação de serviço excedeu o dissabor do cotidiano.** Indenização fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor. Inadmissibilidade do pleito de redução. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Possibilidade de ratificação dos fundamentos da sentença quando, suficientemente motivada, reputar a Turma Julgadora ser o caso de mantê-la. Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJ-SP - APL: 10004641020158260704 SP 1000464-10.2015.8.26.0704, Relator: João Camillo de Almeida Prado Costa, Data de Julgamento: 14/12/2015, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/12/2015).

Nesse aspecto, de modo a sancionar a conduta irregular da Ré, estimulando-a a não repeti-la, **arbitro o montante da indenização no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor.** Ressalto que o valor é compatível e não significa enriquecimento sem causa ao autor, ao mesmo tempo que o conforta do dano sofrido.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14e436127b**

Incide na espécie o art. 34 do Código de Defesa do Consumidor, **impondo a solidariedade entre as partes**, pois é inequívoco que todos integram uma única cadeia de consumo.

A propósito:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. CANCELAMENTO DE VOO. READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA. AUSÊNCIA DE PROVA (ART. 373, INCISO II, DO CPCP) DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. **No caso em tela, por força do artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, as empresas que realizam a intermediação entre o consumidor e os prestadores de serviços do pacote de viagens devem responder de forma solidária pelos danos causados em decorrência da falha na prestação dos serviços contratados. Tanto a agência de turismo quanto a companhia aérea são legítimas para figurar no pólo passivo da demanda, quando participaram do fornecimento do serviço disponibilizado ao consumidor, cabendo a este demandar judicialmente contra um ou contra todos os componentes da cadeia de consumo.** 2. "Embora se reconheça que o simples cancelamento de passagem aérea não seja suscetível de causar dano moral indenizável, esse dano ocorre quando o cancelamento frustra a própria viagem, impedindo o viajante de se deslocar como programado, valendo observar que, se o atraso no voo é capaz de gerar dano moral, muito mais dano moral há na situação de cancelamento do voo, fato mais grave que o primeiro, sem que tenha a companhia aérea demonstrado que realocou o passageiro em voo distinto ou tenha fornecido alternativas com o fim de cumprir o contrato de transporte" (1ª Turma, Recurso Cível n. 5011152-36.2013.827.9100, Rel. Juiz Gil de Araújo Corrêa, j. 02/04/2014, unânime). 3. O argumento da eventual necessidade de readequação da malha aérea, como causa do cancelamento do voo, não encontra nenhuma prova nos autos (art. 373, inciso II, CPC), retirando a necessidade de discussão se trataria de fortuito interno ou externo. Cancelamento unilateral de voo, gerando a perda da conexão, revela grave falha na prestação dos serviços, cujos danos devem ser reparados pelo prestador independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC). 4. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se in re ipsa em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro (STJ, EDcl no REsp 1280372/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015). 5. No caso em análise, o dano moral possui natureza dúplice, de modo a reparar o abalo sofrido e fazer com que o ofensor reveja seus atos, para que não volte a praticar novamente condutas abusivas. Também devem ser observados os requisitos objetivos e subjetivos do caso concreto, evitando enriquecimento sem causa de um lado e desproporcionalidade do outro. 6. O valor indenizatório arbitrado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) está compatível com a extensão do dano (art. 944, CC) e o efeito pedagógico da medida. Sendo os danos morais decorrentes de responsabilidade contratual existente entre os recorrentes e o consumidor, devem os juros de mora incidir desde a citação. Precedentes: STJ - AgRg no AgRg no REsp 1372202/PR, Quarta Turma e AgRg no AREsp 592.037/RJ, Terceira Turma. 7. Recurso conhecido, mas não provido, mantendo-se a sentença pelos próprios fundamentos. A parte recorrente arcará com as custas e honorários. Quanto aos honorários, observando o grau de zelo profissional, o local da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, bem como o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para o serviço dispensado, com parâmetro na baliza do art. 55, segunda parte, da Lei nº 9.099/95, fixa-se à razão de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Participaram do julgamento, além do signatário, os Juízes Gil de Araújo Corrêa e Pedro Nelson de Miranda Coutinho - Membros. (RI 0000627-32.2017.827.9200, Rel. Juiz MARCO ANTÔNIO SILVA CASTRO, 2ª Turma Recursal, julgado em 27/04/2017).

III - DISPOSITIVO

Ante o exposto, **ACOLHO** os pedidos iniciais deduzidos na presente ação o que faço com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, o que faço para:

- a. **CONFIRMAR a liminar** deferida no evento 05.
- b. **CONDENAR as requeridas, de forma solidária, ao pagamento de DANOS MORAIS no valor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor**, corrigidos monetariamente pelo INPC, a partir do arbitramento e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação;

Condeno ainda a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, conforme o artigo 85, § 2º do CPC.

Cumpra-se conforme Provimento 13/2016.

Após, cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa nos autos.

Intimem-se. Cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14e436127b**

Palmas-TO, data certificada no sistema.

RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAÚJO
Juiz de Direito em Auxílio ao NACOM



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14e436127b**