



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**1ª Turma Recursal**

Nº PROCESSO: 3000608-45\_2023.8.06.0018

CLASSE: RECURSO INOMINADO CÍVEL

RECORRENTE: -----

RECORRIDO: VRG LINHAS AEREAS S.A.

EMENTA:

ACÓRDÃO:

Acordam os membros da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Estado do Ceará, à unanimidade de votos, em CONHECER DO RECURSO INOMINADO PARA NEGAR-LHE PROVIMENTO, nos termos do voto do relator.

RELATÓRIO:

**VOTO:**



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ FÓRUM DAS TURMAS RECURSAIS**  
**PROFESSOR DOLOR BARREIRA PRIMEIRA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS**  
**ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS**

---

**RECURSO INOMINADO CÍVEL Nº 3000608-45.2023.8.06.0018**

**RECORRENTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A**

**RECORRIDO: -----**

**ORIGEM: 4º JEC DA COMARCA DE FORTALEZA/CE**

**RELATOR: JUIZ ANTONIO ALVES DE ARAUJO**

EMENTA: RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PASSAGENS AÉREAS ADQUIRIDAS PELO AUTOR PARA COMPARECER A VELÓRIO E ENTERRO DE SEU GENITOR. CANCELAMENTO DA EMISSÃO DOS BILHETES. RECORRENTE QUE ALEGA A SUSPEITA DE FRAUDE NA REALIZAÇÃO DA COMPRA. PROMOVENTE TEVE CIÊNCIA DO OCORRIDO APENAS NO CHECK-IN. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E TRANSPARÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA TESE ADUZIDA PELA RÉ OU DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM FIXADO EM R\$ 10.000,00. INDENIZAÇÃO CONFIRMADA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. CUSTAS E HONORÁRIOS EM 20% DA CONDENAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA.

### **ACÓRDÃO**

Acordam os membros da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Estado do Ceará, à unanimidade de votos, em CONHECER DO RECURSO INOMINADO PARA NEGAR LHE PROVIMENTO nos termos do voto do Relator.

Acórdão assinado pelo Juiz Relator, em conformidade com o artigo 61 do Regimento Interno das Turmas Recursais.

Fortaleza/CE, 11 de dezembro de 2023.

## ANTÔNIO ALVES DE ARAÚJO Juiz Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Inominado interposto por Gol Linhas Aéreas S/A, objetivando a reforma da sentença proferida pelo 04º Juizado Especial Cível da Comarca de Fortaleza/CE, nos autos da Ação de Reparação por Danos Morais ajuizada em seu desfavor por -----.

Na exordial (id. 8280308), o autor narra que reside em Fortaleza/CE e comprou passagens aéreas com a promovida a fim de viajar até Campinas/SP, partindo às 04h40min e chegando às 10h55min do dia 27/05/2023, para o velório e enterro de seu pai, que lá residia. Aduz que os bilhetes foram adquiridos mediante tarifa especial em razão da finalidade da viagem, após envio da declaração de óbito do genitor (protocolo 230526010437), tendo sido confirmada a compra e enviada ao seu e-mail, com informações acerca do código de reserva (ZJRQDL) e do número do bilhete (12772195847798).

Ocorre que, ao se deslocar ao aeroporto e dirigir-se ao check-in da companhia aérea ré, o demandante teve ciência de que a reserva de sua passagem não existia, pois havia sido cancelada de forma unilateral pela empresa, razão pela qual não conseguiu viajar para comparecer ao velório e enterro. Assim, ajuizou a presente demanda pugnano pela condenação da promovida em danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Em contestação (id. 8280324), a empresa requerida argui que o cancelamento dos bilhetes se deu por suspeita de fraude, considerando que as passagens foram compradas mediante cartão de crédito de terceiro que não estava presente no ato do check-in. Desse modo, argui que o autor foi impedido de embarcar em razão do problema no pagamento da reserva e não em decorrência da concessão ou não do benefício de desconto na emissão das passagens aéreas

Réplica no id. 8280331.

Por sentença (id. 8280334), o juízo de origem decidiu pela parcial procedência dos pedidos autorais, condenando a promovida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil

reais), a título de danos morais, com juros de 1% ao mês, desde a citação, e correção monetária pelo INPC, a partir do arbitramento.

Os embargos de declaração (id. 8280337) interpostos pelo autor e contrarrazoados pela promovida (id. 8280339) foram conhecidos e parcialmente acolhidos (id. 8280340) apenas para esclarecer que “o quantum condenatório é de R\$10.000,00 (dez mil reais), e onde quer que tenha sido grafada cifra diversa, quer no dispositivo, quer na fundamentação da sentença, deve ser entendido que o valor proporcional e adequado para indenizar a parte autora corresponde a R\$ 10.000,00 (dez mil reais)”.

Inconformada a empresa aérea interpôs recurso inominado (id. 8280545), em que argui, novamente, que as passagens não foram emitidas por problema no pagamento da reserva, diante da suspeita de fraude, tendo em vista que a compra se deu mediante cartão de crédito de terceiro e, assim, a conduta visou proteger o titular do cartão. Portanto, requesta a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda ou, subsidiariamente, que a condenação seja reduzida para patamares condizentes com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

O autor apresentou ~~contrarrazões~~ (id. 8280552), requerendo a manutenção da sentença vergastada.

Remetido o caderno processual a esta Turma revisora, vieram-me os autos conclusos. É o relatório, decido. **decido**

## VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade disposto no artigo 42 (tempestividade) e 54, § Ú (preparo) da Lei nº 9.099/95, conheço do Recurso Inominado.

Em relação ao comando jurídico previsto no artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal, passo a motivar e a fundamentar a decisão.

## MÉRITO

Inicialmente, imperioso salientar que à relação celebrada entre as partes é aplicável o Código de Defesa do Consumidor, por força do artigo 3º, § 2º da Lei nº 8.078/90.

O cerne da controvérsia recursal, cinge-se em aferir sobre a existência e o valor do dano moral, por cancelamento da emissão de bilhetes do autor.

Restou incontroverso nos presentes autos que as passagens foram adquiridas pelo autor com bilhetes devidamente emitidos e a ele disponibilizados (ids. 8280314 e 8280315), bem como que a data da passagem se coaduna com o alegado intuito da viagem, qual seja, comparecer ao velório e enterro de seu genitor, pois a declaração de óbito, ocorrido no dia anterior aos fatos em análise, consta ao id. 8280313. Ainda, é igualmente inconteste que o autor não foi autorizado a embarcar no voo que havia comprado.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da companhia aérea, considerada como fornecedora de serviços, pelos danos causados aos seus clientes/passageiros, é objetiva.

A conduta ilícita da recorrente consistiu na ausência do cumprimento da obrigação de garantir os riscos da sua atividade profissional. No que diz respeito ao caso dos autos, o agir negligente da empresa demandada deve ser entendido como falha na prestação de serviço, conforme determina o art. 3º, §2º c/c art. 14, §1º do CDC

Sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, a recorrente incorre na responsabilidade objetiva por defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14. Vejamos:

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.

De acordo com o CDC, a recorrente não pode se valer de nenhuma excludente de responsabilidade, pois esta somente pode ser ilidida se ficar comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente, o que não é o caso destes autos, ao menos com os elementos coligidos, haja vista a ausência da prestação de serviços. Vejamos o §3º do art. 14 do CDC:

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Vale ressaltar que a peça contestatória da recorrente não apresenta nenhum indício de prova que possa desconstituir a tese autoral. Desta feita, fácil concluir que o

réu não se desincumbiu do ônus probatório quanto aos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito dos autores, conforme o art. 373, II, do CPC.

Nessa toada, destaco trecho da sentença impugnada, ao qual me filio, nos exatos termos que se seguem:

“[...] Embora a ré afirme que cancelou as passagens em razão de alegada suspeita de fraude, não trouxe nenhuma prova de que tenha notificado o passageiro ou o titular do cartão de crédito em relação à suspeita suscitada, deixando que o autor soubesse do imbróglio somente no momento do embarque.

[...]

Assim, não se nega que as companhias aéreas, como prestadoras de serviços, devem prevenir a prática de fraudes, adotando medidas de segurança tanto para o embarque quanto para venda das passagens. Entretanto, ao permitir a aquisição de bilhetes com a utilização de cartão de crédito, não se mostra razoável transferir ao consumidor os riscos de uma eventual fraude, impedindo de embarcar no voo contratado.

Havendo suspeita de ilícito, deveria o passageiro ter sido previamente consultado para confirmar ou não a transação e/ou avisado acerca do cancelamento da passagem. Dessa forma, não há dúvidas de que o autor suportou danos extrapatrimoniais, pois a falha na prestação dos serviços da ré ocasionou a perda do velório do seu genitor, o que caracteriza, sem sombra de dúvida, muito mais que mero dissabor inerente à vida em sociedade, já que o demandante foi impedido de conceder um último adeus ao seu pai, assim como de estar ao lado da família no momento de tanto sofrimento”.

No tocante ao dano moral, inegável a sua existência, uma vez que este derivou da negligência da recorrente em relação ao recorrido, não informando-lhe previamente acerca do ocorrido, a fim de confirmar a titularidade da aquisição da passagem ou, ainda que o cancelamento da transação fosse irreversível, de oportunizar a compra de novos bilhetes.

Logo, o caso dos autos ultrapassa o mero aborrecimento, uma vez que o passageiro ficou sem assistência e impossibilitado de comparecer ao evento familiar extremamente delicado, tendo perdido a chance única de se despedir de seu pai. Nessa senda, o dever do fornecedor de oferecer serviços com a qualidade e segurança que o consumidor espera e merece foi manifestamente descumprido no caso em análise.

Atos desse jaez, mister se faz que o julgador aplique uma medida pedagógica eficiente, sob pena de se entender, em caso contrário, como estímulo à negligência e ao abuso do poder econômico em detrimento dos consumidores.

Dessa forma, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado na origem, a título de danos morais, não se apresenta exorbitante, uma vez que a situação a que foi exposta a parte recorrida é um transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento, desgastando o recorrido física e emocionalmente. Deve ser também considerado o entendimento do Colendo STJ segundo o qual o valor da reparação considerar o potencial econômico-financeiro do responsável pelos danos para que a sanção pecuniária ostente o necessário caráter inibitório e pedagógico. Portanto, mantenho a quantia indenizatória arbitrada.

#### DISPOSITIVO

Isto posto, CONHEÇO DO RECURSO INOMINADO PARA NEGAR-LHE PROVIMENTO, mantendo a sentença de origem.

Condeno a parte recorrente vencida ao pagamento das custas legais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Fortaleza/CE, 11 de dezembro de 2023.

**ANTÔNIO ALVES DE ARAÚJO**  
ANTONIO ALVES DE ARAUJO Juiz Relator

**Juiz Relator**

Assinado eletronicamente por: ANTONIO ALVES DE ARAUJO

15/12/2023 10:23:54 https://pje-

consulta.tjce.jus.br:443/pje2grau/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam ID do documento: 10374236

10374236



2312151022509870000001030178

IMPRIMIR

GERAR PDF