



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Goiânia
1º Juizado Especial Cível

e-mail gabinete: gab.1jecgoiania@tjgo.jus.br
e-mail secretaria: juizadocivel1goiania@tjgo.jus.br

Avenida Olinda, Quadra G, Lote 04, Fórum Cível, Park Lozandes, Goiânia/GO, CEP 74884-120

Processo: 5623992-02.2022.8.09.0051
Promovente: Helena Marta Resende Alves Duarte
Promovido: Latam Airlines Brasil

SENTENÇA

Trata-se e **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais** proposta por **Helena Marta Resende Alves Duarte** em desproveito de **Latam Airlines Brasil**, todas devidamente qualificadas.

Narra a Promovente que recebeu da Promovida, e-mail informando compra de passagem aérea, utilizando-se da quantia de 86.806 (oitenta e seis mil oitocentos e seis) pontos de seu programa de milhagem, em benefício de **Danilo do Espírito Santo**, pessoa essa que desconhece.

Destaca que passagem em questão seria para viagem a ser realizada em 09/08/2022, referente o trecho de Joinville – SC à Belém – PA.

Esclarece, que assustada com o referido e-mail, uma vez que além de não ter adquirido o bilhete e desconhecer o beneficiário, entrou imediatamente em contato com a Promovida, através de seus canais de atendimento, ocasião em que solicitou o bloqueio da passagem e requereu a devolução dos pontos debitados.

Diz a Promovente, que por não encontrar amparo junto a Promovida, registrou Boletim de Ocorrência no mesmo dia, relatando os fatos ocorridos.

Assevera, que apesar das várias tentativas de resolver a questão na esfera administrativa, não logrou êxito, e não tendo outra alternativa ingressou com a presente demanda, visando a restituição dos pontos furtados, bem como indenização por danos morais.

Em contestação (mov. 15, arq. 1, p. 128) a Promovida fez um arrazoado sobre o programa de milhagem, seu objetivo e sua destinação.

Destaca que o programa de ponto tem caráter personalíssimo, que revertes-se de contornos próprios justamente em razão da fidelização do consumidor, vetada a comercialização a comercialização.

Alega inexistência de falha na prestação de serviços por sua parte, e afirma que orientou a Promovente quanto aos procedimentos de segurança, visando a regularização da conta, e que até a presente dada, não houve a confirmação da alteração do e-mail pessoal por parte da Promovente.

Esclarece, que toda pontuação é lançada em conta única, podendo o participante resgatar com outros produtos e/ou serviços de outros parceiros, mediante o uso de senha.

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: BÁRBARA AUGUSTA RESENDE ALVES DUARTE - Data: 23/05/2023 10:29:57



Relata, que o pleito indenizatório da Promovente não deve prosperar, ante a ausência de abalo e da inexistência de demonstração de ilicitude praticada pela Promovida, pugnando pela improcedência dos pedidos da inicial.

Em peça impugnatória (mov. 04, arq. 1, p. 142), a Promovente repisa os fatos narrado na inicial, e aduz que a contestação apresentada, teve o intuito de ludibriar este juízo, faltando com a verdade, uma vez que ao contrário que afirmado pela Promovida, houve três tentativas de contato com a Latam e que agiu conforme todas as solicitações da Cia Aérea, que por sua vez, enviou apenas um único e-mail a consumidora.

Ao final, reitera os pedidos da inicial, pugnando pela total procedência da presente demanda.

DECIDO.

Não havendo questões preliminares ou prejudiciais pedentes de análise, e estando os autos escorreitos, passo desde logo ao exame do mérito.

Em análise detidas das questões suscitadas nos autos verifica-se ser prescindível a produção de provas adicionais às já existentes, dado constituir matéria exclusivamente de direito, comportando, portanto, o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Patente a natureza consumerista da relação jurídica existente entre as partes litigantes, atraindo a incidência das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, por encontrarem-se inseridos da definição de consumidor e prestador/fornecedor de produtos/serviços, consoante o artigo 2º e 3º do mencionado diploma legal.

Aplicável, portanto a inversão do ônus da prova e a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, independente da existência de culpa, advindos de falha na prestação de serviços, nos moldes do artigo 6º, incisos VI e VIII, do CDC.

A responsabilidade do fornecedor de serviços e/ou produtos possui natureza objetiva, respondendo, 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. Aplicabilidade da Teoria do Risco do Negócio ou Atividade, base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor.

Incontroversa a relação jurídica existente entre as partes litigantes, uma vez que não pende de dúvida que a Promovente é beneficiária do programa de milhagens ofertado pela Promovida.

No caso em tela, da análise dos autos é possível constatar a ocorrência de defeito na prestação do serviço da Promovida, pois restou comprovada a utilização indevida de pontos de milhagem da Promovente por terceiro que esta não conhece.

Importante ressaltar que é de responsabilidade da Promovida resguardar os dados e informações do consumidor, bem como agir com diligência na sua utilização, sob pena de responder por eventual vazamento ou uso indevido por terceiros.

Conforme estabelece o art. 373, inciso II, do CPC, “o ônus da prova incumbe ao réu, quanto a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”. Deste modo, restou demonstrado que a parte Promovida não apresentou prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte Promovente, vez que juntou apenas contestação genérica, desacompanhada de qualquer outro documento hábil a desconstituir os fatos narrados na inicial.

Por outro lado, a Promovente foi mais assertiva ao juntar provas robustas conferindo solidez as alegações, como verifica-se do e-mail enviado pela cia aérea, informando a compra da passagem em benefício



de **Danilo do Espírito Santo**, de Joinville SC, para capital Paraense – Belém, utilizando do total de 86.806 pontos do saldo da Demandante (mov. 1, arq. 3, p. 14) a qual deverá ser restituída integralmente.

A moderna jurisprudência tem pacificado entendimento de que a perda do tempo útil pelo consumidor para ver seu direito atendido, gera o dever de indenizar por tratar-se de situação intolerável em que há desídia por parte dos fornecedores, compelindo os consumidores a sair de sua rotina e dedicar seu tempo livre a solucionar problemas causados pelos fornecedores. Trata-se da Teoria da Perda do Tempo Livre ou Desvio Produtivo do Consumidor¹.

As idas e vindas da consumidora em busca de solução, conforme verifica-se dos e-mail trocados entre as partes (mov. 1, arq. 4, p. 21-25), do Boletim de Ocorrência registrado (mov. 1, arq. 4, p. 26-28), da reclamação feita junto ao Reclame Aqui (mov. 1, arq. 4, p. 31-32), sem contar a ligações direcionadas a Central de Atendimento (protocolos nº 42773936, 42774246 (mov. 1, arq. 1, p. 3)), sem obter sucesso, obrigando-a a buscar o Judiciário para ter o direito garantido, infligiu-lhe sofrimento desnecessário, ultrapassando o simples aborrecimento².

Dessa forma, considerando as circunstâncias fáticas do caso e a capacidade econômica das partes, entendo que o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** é quantum suficiente para a reparação extrapatrimonial.

Ao teor do exposto, com fulcro nas motivações acima delineadas, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais para nos termos do artigo 487, I, do CPC, CONDENAR a Promovida:

- a) restituir à Promovente o montante de 86.806 (oitenta e seis mil seiscentos e seis pontos), no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de multa diária de **R\$ 200,00 (duzentos reais)**, limitada ao teto dos juizados especiais;
- b) pagar à Promovente a quantia de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** com incidência de juros de mora, no montante de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação (art. 405, CC), e a correção monetária pelo INPC, a partir desta sentença (Súmulas 362 do STJ).

Fica a parte Promovida desde já intimada e ciente, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que **deverá cumprir a obrigação de pagar no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes ao trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação**, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Sem custas e honorários advocatícios no primeiro grau de jurisdição, nos termos do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

Advirto as partes que a interposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais, poderá ser sancionada com multa, conforme previsão na lei processual.

Intimem-se, a Promovida pessoalmente quanto a obrigação de fazer.

Transitado em julgado, sem manifestação das Partes, archive-se.

Goiânia, data da assinatura no sistema.

Fabiola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui
Juíza de Direito
(assinado digitalmente)



1 (...) o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor". (REsp 1737412/SE, Ministra NANCY ANDRIGHI, DJe de 08/02/2019). Precedentes do TJGO: AC 5172973-95, AC 5415178-58 e AC 0275557-05 e das Turmas Recursais em Goiás: RI 5481899.55, RI 5555862.29 e RI 5252544.4910

2 [...] 8. Ressalta-se que é patente o constrangimento e incômodo pelo qual passou a parte Recorrida, causando-lhe desequilíbrio em seu bem-estar, tendo em vista que apesar de diversas tentativas para resolver o problema perante a empresa, não obteve êxito, oportunidade em teve que ajuizar a presente demanda para ter seu direito garantido. Portanto, tenho que a conduta da Recorrente configurou um grave desrespeito ao consumidor. [...] (Recurso Inominado nº 5698427-9.2019.8.09.0051 - 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais – Rel.: Juiz Hamilton Gomes Carneiro, Publicado em 03/11/2020).

2/0cr

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1.º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: BARBARA AUGUSTA RESENDE ALVES DUARTE - Data: 23/05/2023 10:29:57

