



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Aparecida de Goiânia - UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º e 3º

Processo: 5712418-39.2024.8.09.0012

Requerente: Davi De Sousa Faria

Requerido(a): Tam Linhas Aereas S/a.

PROJETO DE SENTENÇA

Versam os autos digitais sobre reclamação aforada por **Davi De Sousa Faria e Paulo Antônio De Sousa Filho** com pretensão de condenação da parte ré, **Tam Linhas Aereas S/a.**, ao pagamento de indenização moral e material por impedimento de embarque em viagem aérea.

Ofertou-se contestação (evento n. 19) e réplica por escrito (eventos n. 28), vindo os autos à conclusão para a prolação de julgamento antecipado do pedido.

Dispensado quanto ao mais o relatório, decido (art. 38, *caput*, da Lei 9.099/1995).

Pela teoria finalista mitigada, o litígio versa sobre relação de consumo (art. 2º e 3º do CDC), **sendo plenamente aplicável a inversão do ônus da prova** (art. 6º, VIII do CDC), diante da hipossuficiência da parte autora, entendida como consumidora, bem como porque a parte ré detém o monopólio das informações.

Não há questões preliminares no sentido técnico da palavra, razão pela qual passo ao julgamento do mérito da causa.

A situação narrada e comprovada é de simples compreensão, porém, constrangedora do ponto de vista de nosso sistema tutelar de consumo (Lei 8.078/1990).

Assim sendo, é sob este prisma que os fatos e provas contidas nos autos serão analisados.

Trata-se de caso em que houve divergência com os documentos de identidade do Sr. Davi De Sousa Faria constatada no momento anterior ao *check-in* (Goiânia/GO - Porto Seguro/BA), ficando impedido de embarcar. Orientação da ANAC no sentido de que a retificação de dados, em casos tais, deve ser realizada pela companhia aérea sem ônus para o consumidor.

Valor: R\$ 15.026,22
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
APARECIDA DE GOIÂNIA - UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º E 3º
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 17/01/2025 16:48:53



A parte autora foi impedida de embarcar, mesmo após avisar a situação em momentos anteriores ao *check-in*.

Em sede de defesa, alegou-se ausência de ilícito, nome irregular, mero aborrecimento, e por fim, improcedência da demanda.

De acordo com a jurisprudência, a companhia aérea é responsável por corrigir erros de grafia no nome do passageiro no bilhete aéreo, sem custos para o cliente. A Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabelece que o passageiro pode solicitar a correção até o momento do *check-in*.

A negativa de embarque por erro na grafia do nome do passageiro é considerada uma falha na prestação do serviço, e a companhia aérea pode ser responsabilizada por reparar os danos ao consumidor. A empresa pode sanar o erro conferindo outros dados pessoais do passageiro

A Resolução nº 400 da Anac, de 13 de dezembro de 2016, dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo e em seu art. 8º dita que "O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro", desde que solicitado até o momento do *check-in*.

Se a consumidora identificou o erro material no prenome (Dani de Sousa Faria ao invés de Davi De Sousa Faria) e solicitou à Ré a correção antes do *check-in*, tendo recusado a correção, há evidente falha do fornecedor que não cumpriram a norma da Anac e impediu o embarque da passageira, devendo responder pelos danos suportados pela consumidora com a aquisição de nova passagem aérea.

Os fornecedores respondem independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, a teor do disposto no art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, por ser objetiva a sua responsabilidade.

A necessidade de custear novo bilhete aéreo em virtude da situação fática apresentada, consubstancia-se em ônus indevido ao consumidor e evidente falha na prestação de serviço pela parte ré.

Embora de simples compreensão do ponto de vista objetivo, a circunstância em exame gera no campo psicológico clara sensação de impotência, humilhação e verdadeiro constrangimento à reputação da vítima do acidente de consumo, daí porque acatarei o pedido na forma do art. 14 da Lei 8.078/1990 e arbitrarei indenização pela surpresa e sofrimento impostos à parte autora, especialmente pela impossibilidade de embarque no voo adquirido, necessidade de adquirir novo bilhete de forma a alterar seu planejamento inicial, sem que qualquer assistência ou suporte tenha sido devidamente fornecido na solução do impasse.

Configuram dano moral os transtornos decorrentes das tentativas frustradas de alterar o nome, a apreensão pela perda do voo, impossibilidade de viajar no voo original, bem como necessidade de adquirir novo bilhete aéreo às suas expensas.

Cediço que em relação aos morais, cabe a análise de acordo com os fatos alegados, o conjunto probatório colacionado, assim como no uso da proporcionalidade e razoabilidade que regem o ordenamento jurídico.

Assim sendo, o descumprimento ou a má execução dos contratos gera danos morais de forma excepcional, quando violarem direitos da personalidade. Foi comprovado, em concreto, eventuais lesões aos direitos da personalidade da parte autora, ônus que lhe incumbia, a teor do art. 373, I, do CPC, uma vez que a inversão do ônus probatório previsto no art. 6º, VIII, do CDC, não afasta a necessidade de comprovação mínima dos fatos constitutivos do direito.

A parte autora teve sua viagem prejudicado por conduta (ação/omissão) da parte ré, haja vista que não foi possível realizar a viagem anteriormente adquirida, exceto se houvesse a aquisição de novo bilhete



aéreo.

A responsabilidade objetiva e inexistência de causa excludente de responsabilidade da ré são latentes, eis que a situação deve ser vista como risco do empreendimento.

É inquestionável o abalo moral sofrido pela parte autora que teve seu embarque impedido por defeito na prestação do serviço pela empresa aérea. O aborrecimento, o transtorno e o sofrimento que essa circunstância gera no espírito do consumidor é inegável, situação que certamente escapa da condição de mero dissabor cotidiano.

Com efeito, obrigar o consumidor a adquirir novo bilhete para efetuar a viagem, a despeito de já ter efetuado o pagamento anterior e realizar a tentativa de correção nos moldes estabelecidos pela Resolução supracitada, configura obrigação abusiva, pois a coloca em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva, que deve reger as relações contratuais (CDC, art. 51, IV).

A parte autora se viu impossibilitada de realizar a viagem anteriormente adquirida, em decorrência da falha na prestação de serviços. Nítida a ausência de assistência material, durante o deslinde processual. De rigor a restituição dos valores custeados pela parte autora.

O dano material não se presume, deve ser comprovado, havendo que se falar em dever de indenizar quando evidenciado o efetivo decréscimo patrimonial. Verificando-se que as provas produzidas nos autos, apresentam a densidade pretendida pelo autor, para fins de responsabilizar a parte ré na esfera material.

Quanto aos danos materiais pleiteados, qual seja, em virtude de a parte autora desembolsar valor não previsto originalmente, novo bilhete aéreo em virtude da situação exposta acima. Assim sendo, imporei a restituição do valor dispendido, qual seja, R\$ 1.384,34 (um mil, trezentos e oitenta e quatro reais, e trinta e quatro centavos), na forma simples.

A respeito da devolução do montante indevidamente descontado pela instituição financeira, consoante art. 42, parágrafo único, do CDC, para que haja a devolução em dobro do indébito, segundo o STJ, é necessária a comprovação de três requisitos: a) que a cobrança tenha sido indevida; b) que haja efetivo pagamento pelo consumidor; c) e a ausência de engano justificável do fornecedor.

Sobre o último requisito – ausência de engano justificável –, recentemente, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento dos Embargos de Divergência, EAREsp 676.608/RS, do Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020, fixou tese, de que *"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva."*

Todavia, a análise da pertinência da aplicação da restituição em dobro deve seguir sendo realizada no caso concreto, de forma que nos autos não ficou demonstrado o preenchimento dos requisitos autorizadores, de forma a ensejar a sua forma simples.

Consigne-se que "não é necessária a comprovação da má-fé do credor, basta a culpa". Na verdade, não há falar em culpa, tampouco em dolo. Mas, sim, em engano justificável que, como muito bem asseverado pela Min. Nancy em seu voto, "consiste em excludente de culpabilidade no que toca ao pleito da devolução em dobro, sendo que nas hipóteses em que houver essa justificativa caberá apenas a devolução simples dos valores indevidamente cobrados", sendo este o caso em análise.



Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais para (a) **CONDENAR a parte ré a devolver à parte autora a quantia de R\$ 1.384,34 (um mil, trezentos e oitenta e quatro reais, e trinta e quatro centavos), na forma simples**, corrigida monetariamente pelo IPCA a partir do desembolso, e acrescida de juros moratórios com base na taxa Selic, após a dedução do índice de correção monetária (IPCA), conforme a taxa legal estabelecida pelo art. 406 e seus parágrafos do Código Civil, desde a citação, e (b) **CONDENAR a parte ré a pagar, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), para cada autor**, com correção monetária (IPCA) a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios mensais nos termos do artigo 406 e seus parágrafos do Código Civil, desde a citação.

Fica a parte ré desde já intimada, nos termos do artigo 52, inciso III, da Lei 9.099/95, de que deverá cumprir a obrigação no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do trânsito em julgado da sentença, sob pena de incidir a multa do artigo 523, §1º, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Sem custas e honorários advocatícios (Lei n. 9.009/95, art. 54).

Submeto este projeto de sentença ao Juiz de direito responsável por este Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação¹.

Yorranna Rafaela Silva Cunha
Juíza Leiga

1 "O juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis".



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Aparecida de Goiânia - UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º e 3º

Processo: 5712418-39.2024.8.09.0012

Requerente:Davi De Sousa Faria

Requerido(a):Tam Linhas Aereas S/a.



HOMOLOGAÇÃO
(PROJETO DE SENTENÇA)

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo(a) juiz(a) leigo(a), razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, caput, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, não havendo manifestação das partes no prazo de 15 (quinze) dias, arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Intime-se.

Rinaldo Aparecido Barros

Juiz de Direito

Supervisor do PROJETO NAJ LEIGOS

Decreto Judiciário 532/2023

(assinatura digital)

Valor: R\$ 15.026,22
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
APARECIDA DE GOIÂNIA - UPJ JUZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º E 3º
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 17/01/2025 16:48:53

