



**Juízo de Direito - 1º Juizado Cível e Criminal de Maceió**  
Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555,  
Maceió-AL - E-mail: 1jecc@tjal.jus.br

Autos nº 0000920-73.2014.8.02.0091  
Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível  
Demandante: ANDREAS GUEDES FALCAO  
Demandado: GOL LINHAS AÉREAS

## S E N T E N Ç A

Trata-se de ação de repetição de indébito c/c indenização por danos materiais e morais, interposta por **ANDREAS GUEDES FALCÃO** em desfavor de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, cujo valor da causa foi atribuído em R\$ 14.480,00 (quatorze mil, quatrocentos e oitenta reais).

Dispensado o relatório, conforme art. 38, *in fine*, da Lei 9099/95.

O cerne da demanda consiste em possível falha no serviço da demandada, que acarretou o não reconhecimento do pagamento feito pelo demandante e o consequente cancelamento da passagem aérea comprada.

Analisando atenciosamente os autos, verifica-se que o demandante fez prova da compra da passagem aérea (fl. 17), no valor de R\$ 392,94, e comprovou o efetivo pagamento da mesma, via cartão, conforme extrato de fl. 15.

A mencionada fl. 17 mostra a confirmação da compra feita pelo consumidor e as informações sobre o pagamento da mesma. Nesse documento vê-se que a soma dos valores das passagens de ida e volta totalizou R\$ 392,94, e que para tal compra foram apresentadas duas formas de pagamento: Uma através do cartão Visa, com a informação de que fora declinada, e outro via cartão Visa Eletron, com a informação “aguardando aprovação”.

A demandada, em sua defesa, aduz que a passagem foi cancelada porque o pagamento não foi realizado, visto que não foi aprovado pela operadora do cartão,



**Juízo de Direito - 1º Juizado Cível e Criminal de Maceió**

Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555,  
Maceió-AL - E-mail: 1jecc@tjal.jus.br

vinculando tal informação ao termo “declinado” descrito na fl. 17 dos autos, relacionado ao pagamento através do cartão Visa. Ocorre que, tal argumento não merece prosperar, tendo em vista que a compra foi confirmada e o pagamento realizado, por certo, através da outra opção informada, ou seja, o cartão Visa Eletron.

A falha no serviço torna-se de clara percepção quando verifica-se que o valor da compra foi devidamente debitado na conta do demandante (fl. 15) e o e-mail enviado pela demandada (fls. 10-14) trouxe o código da reserva e a confirmação do pagamento, mas mostrou a situação da passagem como “cancelada”, sem qualquer razão que justificasse tal cancelamento.

Estabelece o art. 186 do Código Civil Brasileiro de 2002 que: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

Dessa maneira, é imperioso reconhecer, na espécie, a responsabilidade civil da demandada, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC/2002, art. 5º, V e X da CRFB/1988 e Art. 6º, VII do CPDC, pois esta agiu de forma negligente, cancelando a compra do consumidor mesmo após o pagamento ter sido confirmado, obtendo ganho fácil com as suas atividades.

Incidente, na espécie, o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, assim disposto:

Art. 14 – O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco.

Portanto, não comprovada pela demandada qualquer excludente de responsabilidade, tem-se que a conduta de cancelar a compra da passagem aérea do



**Juízo de Direito - 1º Juizado Cível e Criminal de Maceió**

Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555,  
Maceió-AL - E-mail: 1jecc@tjal.jus.br

demandante, apesar do consumidor ter arcado com o correto pagamento, denota desorganização e evidencia o descaso com que a empresa trata seu cliente, impondo-lhe transtornos e constrangimentos. Assim, patentes os danos causados pela demandada ao demandante, inescusável a obrigação de reparar.

Ainda, quanto ao pleito de indenização por dano material, tem-se como comprovado o prejuízo financeiro sofrido pelo demandante, qual seja, o valor da passagem que foi debitado de sua conta (R\$ 392,94), razão pela qual faz jus o consumidor ao ressarcimento, na forma simples, de tal quantia.

A jurisprudência aplicável à espécie é a seguinte:

**CIVIL. CONSUMIDOR. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DE COMPRA DE PASSAGEM AÉREA.** I. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela GOL LINHAS AÉREAS, porquanto se trata de hipótese de responsabilidade solidária (CDC, Art. 7º, parágrafo único), de forma que todos os fornecedores que integram a cadeia de prestação do serviço são responsáveis perante o consumidor. A. RECURSO DO BANCO DO BRASIL: **Ônus probatório devidamente cumprido pelas requerentes CPC (Art. 333, I), ao demonstrarem a aquisição de passagem aérea com a empresa Gol, por meio de pagamento por operação de crédito com o cartão administrado pelo 2º requerido (Banco do Brasil), inclusive com recebimento de alerta de confirmação de itinerário de viagem, marcação de assentos e número de recibo (Id 1775222-27). Neste quadro, evidente a falha na prestação do serviço, consistente no injustificado cancelamento da passagem aérea da 2ª requerente (mesmo com o débito de parcela do valor no cartão da 1ª requerente), a configurar ato ilícito passível de indenização.** B. RECURSO DE GOL LINHAS AÉREAS: (i) Não prospera a tese recursal de culpa exclusiva de terceiro (a responsabilidade da empresa GOL limita-se à solicitação de cancelamento do débito junto à administradora do cartão?), porquanto não comprovada satisfatoriamente a rejeição da compra pelo cartão de crédito (insuficiência da mera informação interna), até porque a empresa ordinariamente confirma a reserva e emite as passagens (com reserva de assentos) exatamente após a confirmação da compra pela administradora do cartão de crédito (Lei n. 9.099 /95, Art. 5º ). Assim, constatado o cancelamento da passagem aérea, no momento do check in, patente o direito da 1ª recorrente ao recebimento dos valores concernentes à passagem; (ii) No mais, o descaso das



**Juízo de Direito - 1º Juizado Cível e Criminal de Maceió**

Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555,

Maceió-AL - E-mail: ljecc@tjal.jus.br

**empresas (caráter solidário) aos reclames das consumidoras transborda a mera falha de serviço e configura dano moral passível de reparação.** (...) (TJ – DF, 07192032820168070016, 3ª Turma Recursal dos JE do DF, Relator Fernando Antonio Tavernard Lima, Julgado em 27/07/2017, Publicado em 03/08/2017)

(grifos)

**APELAÇÃO - AGÊNCIA DE VIAGENS – CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA** - Pretensão de que seja reconhecida a ilegitimidade e irresponsabilidade da ré pelos danos experimentados pelos autores - Cabimento parcial – Atribuído defeito à prestação de serviço pela ré, evidente a sua legitimidade para ocupar o polo passivo da relação processual - **Defeito na prestação do serviço, que consiste no irregular cancelamento de passagem aérea – Dano material que corresponde somente ao valor despendido com a aquisição de novos bilhetes e com alimentação durante escala não programada – Defeito que enseja a ocorrência de dano moral indenizável – Situação que extrapola ao mero aborrecimento - Indenização mantida em R\$5.000,00 para cada autor** - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJ – SP, 1002240-11.2016.8.26.0704, 13ª Câmara de Direito Privado, Relator Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Julgado em 6/011/2017, Publicado em 06/11/2017)

(grifos)

Isto posto, com fulcro nos arts. 6º, IV e VI e 14, §1º, I e II do CPDC, julgo **PROCEDENTE** a presente ação, **condenando** a demandada GOL LINHAS AÉREAS S/A a restituir ao demandante o valor que este pagou pela compra da passagem aérea, isto é: R\$ 392,94 (trezentos e noventa e dois reais e noventa e quatro centavos), devidamente atualizado até o momento do efetivo cumprimento desta decisão. **Condeno-a, ainda,** a pagar ao demandante o valor de R\$ 1.908,00 (mil novecentos e oito reais), pelos transtornos e constrangimentos morais que lhe causou, em razão da comprovada desorganização da empresa ao cancelar a compra da passagem aérea, mesmo após confirmação do pagamento.

Havendo condenação em dano material, o valor arbitrado deve sofrer correção monetária, pelo INPC, desde a data do efetivo prejuízo (data do evento danoso), a teor do que dispõe a Súmula nº 43 do STJ, *verbis*: incide correção monetária sobre a dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo. No que



**Juízo de Direito - 1º Juizado Cível e Criminal de Maceió**

Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555,  
Maceió-AL - E-mail: 1jecc@tjal.jus.br

concerne ao dano moral, a correção monetária deverá ser feita pelo mesmo índice (INPC), desde a data do arbitramento, consoante enunciado da Súmula nº 362 do STJ, *verbis*: a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. Com relação aos juros moratórios, em se tratando de relação contratual, sobre os danos material e moral devem incidir juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da citação, consoante estabelecem os arts. 405 e 406, do Código Civil c/c art. 161, §1º do Código Tributário Nacional; em se tratando de relação extracontratual, os juros moratórios devem obedecer ao que dispõe a Súmula nº 54 do STJ, *verbis*: os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

Sem custas e honorários advocatícios, a teor do art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

Transitada em julgado, caso não satisfeito o direito da demandante, havendo solicitação, inicie-se a execução. Fica desde já o demandado advertido que, após 15 (quinze) dias do trânsito em julgado, em caso de inadimplemento, incidirá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, consoante dispõe o art. 523, § 1º, do CPC/15 e, a requerimento do credor, realizar-se-á a penhora de valores ou bens, na ordem do art. 835 do citado diploma legal.

Publique-se. Registre-se. Intimações devidas.

Maceió, 09 de maio de 2018.

**Maria Verônica Correia de Carvalho Souza Araújo**  
**Juíza de Direito**