



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ**

**1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS - PROJUDI**

Rua Mauá, 920 - 14º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone: 3210-7003/7573 - E-mail:

1TR@tjpr.jus.br

**Recurso Inominado nº 0003757-85.2021.8.16.0182 do 14º Juizado Especial Cível de Curitiba**

**Recorrente:** ANA CAROLINA DOBRI

**Recorridos:** 123 VIAGENS E TURISMO LTDA e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

**Relatora:** Juíza VANESSA BASSANI

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. IMPEDIMENTO DE EMBARQUE POR RAZÕES NÃO COMPROVADAS E EM DESCONFORMIDADE COM AS INFORMAÇÕES PASSADAS ANTERIORMENTE. FALHA NO CUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO POR AMBAS AS RÉS. ART. 6º, III, DO CDC. REEMBOLSO DO VALOR DESPENDIDO PELAS PASSAGENS NÃO USUFRUÍDAS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

## **1. RELATÓRIO**

Relatório dispensado conforme art. 38 da Lei 9099/95.

## **2. VOTO**

Satisfeitos os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, o presente recurso deve ser conhecido.

Primeiramente, observa-se que o caso em comento envolve relação de consumo, uma vez que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A aplicação da Convenção de Montreal se limita a casos nela previstos, como danos materiais por atraso de voo internacional, acidente aéreo internacional e danos ou extravio de bagagem nos voos internacionais[1].

No caso em tela, a reclamante requereu a condenação das rés ao reembolso do valor de R\$ 1.779,44 e ao pagamento de indenização por danos morais.



A autora demonstrou que adquiriu passagens aéreas de Curitiba para Milão com a 123 Viagens para voo que seria operado pela Azul. No entanto, a autora foi impedida de embarcar porque havia feito somente o PCR – teste rápido, mas não o PCR convencional, alegadamente exigido por Portugal, país em que a autora faria quarentena.

Em que pesem todas as alegações das rés, a resolução da questão envolve pura e simplesmente o cumprimento ou não do dever de informação, previsto no art. 6º, III, do CDC. Isso porque, na situação em apreço, a autora anexou comprovante do e-mail enviado à ré 123 Viagens, em que perguntou se Portugal aceitava a entrada de brasileiros, afirmando que passaria o período de quarentena naquele país e, em resposta, a referida reclamada respondeu que o único requisito seria o passaporte atualizado. Ainda, a ré Azul não demonstrou que havia ordem específica de Portugal, naquela data do embarque, para que os passageiros apresentassem PCR convencional, feito em até 72 horas, para que pudessem embarcar.

Veja-se que, dado o momento pandêmico, as ordens e orientações de cada país variavam, sofrendo diversas modificações. Portanto, considerando que a autora expressamente perguntou à 123 Viagens sobre a entrada em Portugal, que não recebeu qualquer informação a respeito de teste de Covid-19, que mesmo assim realizou um teste rápido, cujo resultado foi negativo, e que, apesar disso, foi impedida de embarcar pela ré Azul, que sequer comprovou especificamente quais foram os requisitos que a autora havia descumprido e que a impediriam de embarcar, mormente considerando que seu destino final era a Itália, não há como negar que houve falha de ambas as rés na prestação de serviços.

O argumento genérico de que a pandemia do coronavírus exige que os passageiros se informem a respeito dos requisitos de entrada nos países para os quais viajam não afasta a responsabilidade das reclamadas no caso em apreço, justamente porque restou demonstrada a falha no dever de informação. A autora recebeu uma informação diferente da que lhe foi passada no procedimento de embarque, não recebeu comprovação específica da exigência do governo português e não lhe foi oportunizada a remarcação da passagem sem custos ou apenas com a diferença tarifária. Ademais, como já dito, a companhia aérea também não demonstrou nos autos a correção de sua conduta, apenas se defendeu de modo inespecífico, em linhas gerais, aduzindo a necessidade de o passageiro se informar antes de viajar, o que foi cumprido pela reclamante.

Além disso, justamente em virtude da pandemia atual é que as empresas vendedoras de passagens e as companhias aéreas devem manter informações atualizadas em seus sistemas e atualizar competentemente seus funcionários, para que as informações passadas sejam precisas, sob pena de se inviabilizar a compra de passagens por consumidores, que, ao fim e ao cabo, acabariam onerados com a desídia das fornecedoras, as quais acabariam lucrando de forma indevida sob o argumento genérico de que a pandemia trouxe modificações para o setor. A pandemia não permite que se conclua ter havido a revogação do art. 6º, III, do CDC. Não houve dispensa de as fornecedoras de produtos e



serviços cumprirem o dever de informação e manterem atualizados seus sistemas e seus funcionários, para que possam, de forma correta, orientar os consumidores.

Nesse sentido, tem-se que a responsabilidade de ambas as rés é objetiva e solidária, nos termos do art. 14 do CDC, não sendo necessária a comprovação da culpa para o reconhecimento do dever de indenizar, bastando a conduta, o dano e o nexa causal. Ainda, as rés auferem lucro com a atividade que praticam, devendo responder pelos riscos dela advindos, de acordo com o art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Se uma das rés se sentir prejudicada pela conduta da outra, deve ingressar com ação regressiva. Porém, perante a consumidora, a responsabilidade é solidária.

Assim, o valor de R\$ 1.779,49 pago pela reclamante deve ser devolvido pelas rés, de forma solidária, visto que a viagem não foi usufruída por falha das próprias reclamadas e não por desídia da autora.

Ademais, considerando a falha na prestação de serviços, consoante fundamentação acima, devem as rés indenizar a consumidora pelos danos extrapatrimoniais sofridos.

No que concerne à fixação do *quantum* indenizatório, deve-se sempre ter o cuidado de não proporcionar, por um lado, um valor que para a parte autora se torne inexpressivo e, por outro, que seja causa de enriquecimento injusto, nunca se olvidando que a indenização do dano moral tem efeito sancionatório ao causador do dano e compensatório à vítima. Ademais, resta consolidado, tanto na doutrina, como na jurisprudência pátria, o entendimento de que a fixação do valor da indenização por dano moral deve observar o princípio da razoabilidade, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto.

E nesta linha de raciocínio, considerando a natureza dos fatos discutidos e a gravidade das falhas das reclamadas, que acarretaram a perda da viagem da reclamante e os transtornos daí advindos, reputa-se razoável a fixação do valor da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a reclamante, por adequar-se às finalidades do instituto, às peculiaridades do caso concreto, bem como aos padrões estabelecidos por esta Turma Recursal em casos semelhantes.

Com tais considerações, **voto pelo provimento do recurso apresentado**, reformando-se a sentença para julgar procedente o pedido, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, e condenar solidariamente as rés ao pagamento de R\$ 1.779,49, corrigidos monetariamente pela média entre o INPC e o IGPDJ a partir do desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem como para condená-las solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais à autora no importe de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente pela média entre o INPC e o IGPDJ a partir do presente acórdão condenatório e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.



Logrando êxito no recurso, não há condenação em honorários advocatícios, com fulcro no art. 55 da Lei nº 9.099/95. Custas na forma da Lei Estadual nº 18.413/14.

### 3. DISPOSITIVO

Ante o exposto, esta 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de ANA CAROLINA DOBRI, julgar pelo(a) Com Resolução do Mérito - Provimento nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz(a) Melissa De Azevedo Olivas, com voto, e dele participaram os Juízes Vanessa Bassani (relator) e Nestario Da Silva Queiroz.

Curitiba, 17 de março de 2022

**VANESSA BASSANI**

Juíza Relatora

---

[1] STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral); STJ. 3ª Turma. REsp 673048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 08/05/2018.

