

SENTENÇA

Daiany Da Costa Ferreira e outros x Tam Linhas Aereas S/A.

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 0740505-17.2023.8.07.0001

Tribunal: TJDF

Órgão: 1ª Vara Cível de Brasília

Data de Disponibilização: 2025-04-16

Tipo de Documento: sentença

Partes:

- Daiany Da Costa Ferreira
- H. C. D. S.
- Raimundo Costa De Souza

X

- Tam Linhas Aereas S/A.

Advogados:

- Allan Rodrigo Araujo De Abrantes (OAB/DF 62376)
- Diego De Oliveira Matos (OAB/DF 69686)
- Fabio Rivelli (OAB/DF 45788)
- Ramon Oliveira Campanate (OAB/DF 45487A)

DECISÃO

Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS 1VARCIVBSB 1ª Vara Cível de Brasília Número do processo: 0740505-17.2023.8.07.0001 Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) AUTOR: DAIANY DA COSTA FERREIRA, RAIMUNDO COSTA DE SOUZA, H. C. D. S. REU: TAM LINHAS AEREAS S/A. SENTENÇA Cuida-se de ação de conhecimento proposta por DAIANY DA COSTA FERREIRA, RAIMUNDO COSTA DE SOUZA e H. C. D. S. (autores) em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A. (ré). Na petição inicial, os autores, componentes da mesma família, informam que, com a finalidade de viajar de férias, compraram passagens aéreas para DAIANY FERREIRA e, quando foram fazer o mesmo para a filha de 5 anos, HADASSA DE SOUZA, ocorreu um erro no aplicativo da ré. Em função disso, prosseguem, adquiriram as passagens por contato telefônico, quando descobriram, todavia, que o atendente escolheu um voo distinto do de DAIANY, razão pela qual voltaram a entrar em contato com a companhia aérea, que afirmou ter corrigido a falha. No dia do embarque, porém, as autoras acima mencionadas foram impedidas de embarcar ao fundamento de que as passagens



aéreas de HADASSA DE SOUZA eram destinadas apenas para crianças de até 2 anos de idade, o que levou ao cancelamento de todas as passagens dessas partes com a aquisição de novas, ao custo de R\$ 4.129,94. Assinalam que, já no destino de férias, tentaram comprar as passagens de volta mediante a realização de inúmeras ligações, tendo de desembolsar, em consequência, mais R\$ 2.423,47, além da prévia aquisição de pontos, ao custo de R\$ 840,00, em outra tentativa frustrada de compra das passagens de volta. Concluem, assim, que a conduta da ré representa falha na prestação do serviço que foi causa de danos materiais no importe de R\$ 7.393,41. Realçam, ademais, a existência de danos morais, tendo em vista que a viagem de férias foi parcialmente frustrada por conta das falhas acima indicadas, com destaque para o desvio de tempo produtivo com as múltiplas tentativas para a resolução dos problemas. Ao final, requerem (a) a inversão o ônus da prova; e a condenação da ré ao cumprimento das obrigações de pagar (b) R\$ 7.393,41 de indenização por danos materiais; e (c) R\$ 10.000,00 de indenização por danos morais para cada autor. Na contestação (ID 176989059), a parte ré suscita, preliminarmente, a ilegitimidade ativa de RAIMUNDO DE SOUZA. Informa que o erro a respeito da compra de passagem para HADASSA DE SOUZA em voo diverso bem como, após, a indicação de que essa teria até 2 anos de idade foi dos pais, demais autores nesta ação, o que configura culpa exclusiva do consumidor, hábil a ilidir a pretendida responsabilização. Argumenta que sua alegada responsabilidade pelos fatos consiste em inadimplemento contratual, o que, segundo a jurisprudência, não caracteriza danos morais. Salienta que inexistem provas quanto ao pedido de danos materiais. Ao final, requer o acolhimento da preliminar para o fim de diminuir subjetivamente a lide e, no mérito, postula que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. Réplica (ID 180024174). Na fase de especificação de provas (ID 180081222), as partes autora (ID 182428045) e ré (ID 181449244) manifestam desinteresse pela dilação probatória. Em decisão de saneamento (ID 191149205), rejeitou-se a preliminar de ilegitimidade ativa, registrou-se a natureza consumerista da relação jurídica de direito material existente entre as partes, indeferiu-se o pedido de inversão do ônus da prova e concedeu-se aos autores nova oportunidade para especificarem as provas que pretendem produzir. A parte requerente (ID 198734387) solicita a produção de prova documental. Em decisão interlocutória (ID 210938119), determinou-se à ré que apresente gravação telefônica, o que foi atendido (ID 222646313). É o relatório. Decido. Os autores afirmam que a ré falhou na prestação dos seus serviços ao menos em duas ocasiões, pois, primeiro, reservou para HADASSA DE SOUZA, criança com 5 anos de idade, passagem aérea em voo distinto daquele em que sua mãe, também autora, embarcaria e, segundo, porque ao fazer a retificação, escolheu passagem reservada, todavia, apenas para crianças de até 2 anos de idade. Essas circunstâncias impediram o embarque dessas partes e, depois, demandou a excessiva perda de tempo, no curso das férias programadas, para a aquisição dos bilhetes da viagem de volta. Com tais



causas de pedir é que os autores solicitam a condenação da ré ao cumprimento das obrigações de pagar indenizações por danos materiais e morais. A gravação da ligação telefônica entre DAIANY FERREIRA e atendente da ré demonstra claramente que aquela parte foi explícita, em mais de uma ocasião (minutos 18:33 e 18:58), ao mencionar que HADASSA DE SOUZA tinha à época 4 anos, dado que é repetido pelo preposto da ré também por mais de uma vez (minutos 18:58 e 23:00). No minuto 22:50 o atendente informa a DAIANY FERREIRA que HADASSA DE SOUZA não precisaria pagar as passagens. No minuto 23:50 DAIANY FERREIRA confirma as datas da viagem. No minuto 24:30, incrédula, DAIANY FERREIRA pede a confirmação de que sua filha não precisaria pagar a passagem, o que é reiterado pelo preposto da ré. Adiante (25:16), a autora-genitora pede a marcação dos assentos e solicita que estes sejam um ao lado do outro, indicando-os expressamente, o que é confirmado pelo atendente (minuto 34:40), que finaliza a ligação (minuto 38:33) afirmando que “está tudo certo”. Os autores alegaram na petição inicial e a ré não controverteu que DAIANY FERREIRA e HADASSA DE SOUZA foram impedidas de embarcar, dado que esta última autora tinha mais de 2 anos de idade e a passagem adquirida seria destinada apenas para crianças até essa faixa etária. Fica patente, assim, a existência de falha na prestação do serviço ofertado pela ré. E ficou comprovado, ademais, que essa falha foi causa de danos materiais, pois, em função disso, os autores se viram compelidos a adquirir passagens aéreas por valor superior. Com efeito, as passagens inicialmente adquiridas por DAIANY FERREIRA para si e abrangendo todos os trechos custaram R\$ 1.008,74 (ID 173553401), sendo lícito admitir o mesmo valor para a sua filha, ao custo total de R\$ 2.017,48, pois. Como, todavia, essas partes foram impedidas de embarcar, tiveram de comprar passagens mais caras, ao custo de R\$ 4.129,94 (ID 173553414) a ida. Além desse valor, os autores, em uma tentativa frustrada de comprar a volta, adquiriram mais R\$ 840,00 (ID 173553417) em pontos e, por fim, gastaram R\$ 2.423,47 (ID 173553420) para comprar o bilhete de retorno, totalizando R\$ 3.263,47. Em suma, as passagens de ida e volta das duas autoras, que sairiam por R\$ 2.017,48, passaram a custar R\$ 7.393,41. Os danos materiais se consubstanciam na diferença entre esses valores e não, como alegam os autores, no custo total, pois isso representaria a transferência integral do custo da viagem para a ré. Assim, a ré deve para os autores o valor de R\$ 5.375,93 de indenização por danos materiais. O débito deverá ser corrigido pelo INPC a partir do último desembolso, em 05/08/2023 (ID 173553419), e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405 do CC). Iniciada a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária e os juros de mora serão calculados segundo a sistemática prevista nos artigos 389 e 406 do CC, em sua nova redação. Esclareça-se que, como HADASSA DE SOUZA é uma criança, presume-se que não tenha renda própria, o que significa que a diminuição patrimonial foi suportada pelos demais autores, motivo pelo qual a indenização por danos materiais deve ser partilhada igualmente entre



eles. Por outro lado, conquanto se reconheça o desconforto da situação, não se compreende que a má prestação dos serviços por parte da ré tenha tido o condão de agravar os atributos da personalidade dos autores. Veja-se que, não obstante impedidas de embarcar, a parte autora logrou viajar, ainda que por outra companhia, de sorte que as férias familiares programadas não foram frustradas, ainda que tenham sido mais oneradas, fato, todavia, reparado mediante o pagamento da indenização por danos materiais. Não se ignora que os autores tiveram de perder um tempo superior ao desejável para a solução dos problemas, o que é ilustrado pelos registros das chamadas telefônicas entre as partes (ID 173553424). Mas, novamente, tal fato, apesar de desagradável, não fere qualquer atributo da personalidade dos consumidores, e o tempo despendido, apesar de considerável para a situação, não foi excepcionalmente grande a ponto de justificar a incidência da chamada teoria do desvio do tempo produtivo. Com essas considerações é que se afasta o pedido de indenização por danos morais. ANTE O EXPOSTO, com fundamento no art. 487, I, do CPC, resolvo o mérito e julgo o pedido inicial PARCIALMENTE PROCEDENTE. Em função disso, condeno TAM LINHAS AÉREAS S/A ao cumprimento da obrigação de pagar R\$ 5.375,93 (cinco mil trezentos e setenta e cinco reais e noventa e três centavos) de indenização por danos materiais, a ser partilhada em valores iguais entre DAIANY FERREIRA e RAIMUNDO DE SOUZA. O débito deverá ser corrigido pelo INPC a partir de 05/08/2023 e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Iniciada a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária e os juros de mora serão calculados segundo a sistemática prevista nos artigos 389 e 406 do CC, em sua nova redação. Em razão da sucumbência (art. 82, § 2º, do CPC), condeno os autores e a ré, em partes iguais, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 6º-A, do CPC). Intime-se. Sentença registrada e assinada eletronicamente pelo Juiz de Direito abaixo identificado, na data da certificação digital.



ID DJEN: 257418731

Gerado em: 01/08/2025 20:53

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

Processo: 0740505-17.2023.8.07.0001

