

SENTENÇA

Jean Augusto Sandoval Clemente x Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 1036755-49.2025.8.11.0001

Tribunal: TJMT

Órgão: 7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CUIABÁ

Data de Disponibilização: 2025-07-15

Tipo de Documento: sentença

Partes:

- Jean Augusto Sandoval Clemente
- X
- Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Advogados:

- Alan Almeida Santos (OAB/MT 27462-0)
- Ana Paula Martins De Souza (OAB/MT 34932/0-0)
- Flavio Igel (OAB/SP 306018)
- Jose Eduardo Rezende De Oliveira (OAB/MT 26596-0)
- Leonardo Sulzer Parada (OAB/MT 11846-B)
- Ricardo Arruda De Lemos (OAB/MT 18363-A)
- Saulo Niederle Pereira (OAB/MT 26796/0-0)

DECISÃO

ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO 7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CUIABÁ SENTENÇA Processo: 1036755-49.2025.8.11.0001. REQUERENTE: JEAN AUGUSTO SANDOVAL CLEMENTE REQUERIDO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. Vistos etc. Fundamento e decido. Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS ajuizada por JEAN AUGUSTO SANDOVAL CLEMENTE em desfavor de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. 1 - DA JUSTIÇA GRATUITA Não é na sentença o momento próprio para o juiz se manifestar acerca de eventual pedido de justiça gratuita, pois, no sistema dos Juizados Especiais, a gratuidade no primeiro grau decorre da própria lei de regência - 9.099/95. 2 - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA Os argumentos constantes da inicial revelam a necessidade da aplicação da regra do Código de Processo Civil que estabelece que compete ao autor provar o fato constitutivo do seu direito e ao réu fato modificativo, impeditivo ou extintivo do referido direito, de forma que cabe ao demandante provar o seu direito, não tirando, contudo da Reclamada o dever de facilitação a



defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova de acordo com o que preceitua o artigo 6º, VIII do diploma consumerista brasileiro. 3 - MÉRITO Não havendo vício que possa obstar o regular prosseguimento do feito, passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Em síntese o autor informa que adquiriu passagem aérea junto à requerida em 15/05/2025, cujo itinerário seria saída de Brasília/DF e chegada em Confins/MG, em 23/05/2025, mediante pagamento de 5.504 pontos, mais R\$ 2.127,30 (dois mil, cento e vinte e sete reais e trinta centavos). A partida estava programada para ocorrer às 19h20min, do dia 23/05/2025 e a chegada às 20h40min, do mesmo dia. Alega que foi surpreendido com a informação da requerida às 10h09min, do dia 22/05/2025, de que a passagem em questão havia sido cancelada por problema no seu pagamento. Narra que por essa razão adquiriu nova passagem aérea pelo valor de R\$ 2.065,40 (dois mil e sessenta e cinco reais e quarenta centavos), mais 5.332 pontos, com partida em Brasília/DF programada para o dia 24/05/2025, às 05h40min e chegada em Confins/MG, às 07h00min, do mesmo dia. Sustenta que o cancelamento em questão resultou em um atraso de 11 (onze) horas e que teve que despender gasto com hospedagem no valor de R\$ 543,40 (quinhentos e quarenta e três reais e quarenta centavos), referente ao dia 23/05/2025. Pugna pela condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em razão falha na prestação dos serviços. Em sede de contestação a requerida alega que a compra em questão foi cancelada em razão da detecção de indícios relevantes de possível fraude e que foi adotada de forma preventiva para resguardar a segurança do autor, com o devido reembolso integral do valor pago e dos pontos utilizados. Ao final pugna pela improcedência do pedido do autor. Pois bem. É incontroverso nos autos que o autor adquiriu passagem aérea cujo itinerário seria partida de Brasília/DF e chegada em Confins/MG, em 23/05/2025 e que a passagem em questão foi cancelada pela requerida no dia 22/05/2025, às 04h11min, conforme reserva de Id. 195652010 e e-mail de cancelamento de Id. 195652011: Apesar da alegação da requerida de que o cancelamento ocorreu em razão da suspeita de fraude, não foi juntada qualquer prova nesse sentido. Por essa razão, o autor teve que adquirir nova passagem aérea pelo valor de R\$ 2.065,40 (dois mil e sessenta e cinco reais e quarenta centavos), mais 5.332 pontos, com partida em Brasília/DF programada para o dia 24/05/2025, às 05h40min e chegada em Confins/MG, às 07h00min, do mesmo dia, conforme se infere do Id. 195652021: Desse modo, o autor chegou ao seu destino final com 11 (onze) horas de atraso, eis que deveria chegar em Confins/MG no dia 23/05/2025, às 20h40min, tendo chegado efetivamente no dia 24/05/2025, às 07h00min. Portanto, evidente a falha na prestação dos serviços por parte da requerida. Nesse sentido, segue o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso: “E M E N T A RECURSO INOMINADO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS - CANCELAMENTO UNILATERAL DAS PASSAGENS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO -



RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL CONFIGURADO IN RE IPSA - DEVER DE INDENIZAR - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DEVIDA - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1- A reclamada não se desincumbiu do ônus de comprovar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da reclamante. 2- Incontroverso nos autos que a reclamante efetuou compras de passagens aéreas e que houve o cancelamento indevido das passagens, de forma unilateral. 3- Ressalte-se ser desnecessária a comprovação específica do prejuízo, pois o dano se extrai pela só verificação da conduta, ocorrendo o chamado dano in re ipsa, que decorre do próprio fato, porquanto evidente a angústia e o sofrimento suportados decorrentes do cancelamento das passagens aéreas adquiridas. 4- Havendo falha na prestação do serviço, a obrigação de fazer, consistente na emissão de passagens aéreas, é medida que se impõe. 5- Recurso conhecido e provido". (TJ-MT - RI: 10596649020228110001, Relator.: VALDECI MORAES SIQUEIRA, Data de Julgamento: 18/07/2023, Turma Recursal Única, Data de Publicação: 20/07/2023) Portanto, caracterizado está o defeito do serviço, impondo o dever ressarcitório pelos danos morais causados à parte autora, que no caso é inconteste, haja vista os transtornos causados, que certamente ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano. Em relação ao montante da indenização, sabe-se que deve ser estipulado pelo magistrado de forma equitativa, de modo que não seja alto a ponto de importar em enriquecimento sem causa da vítima, nem tão baixo, sob pena de não produzir no causador do dano a sensação de punição que o leve a deixar de praticar o ato. Destarte, a fixação do quantum indenizatório a título de danos morais deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observados o caráter pedagógico, punitivo e reparatório. Levando em consideração as diretrizes acima apontadas, fixo o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Quanto ao alegado dano material, o autor faz jus ao ressarcimento apenas dos valores despendidos para a aquisição da passagem aérea referente ao trecho Brasília/DF - Confins/MG. Verifica-se do Id. 195652010, que as passagens de ida e volta de Confins/MG a Brasília/DF, foram adquiridas mediante pagamento de 5.504 pontos, mais R\$ 2.127,30 (dois mil, cento e vinte e sete reais e trinta centavos): Em sede de impugnação à contestação o autor acostou aos autos comprovante de estorno do valor de R\$ 2.297,68 (dois mil, duzentos e noventa e sete reais e sessenta e oito centavos) - Id. 200007445: Portanto, restou comprovada a devida restituição do valor pago pela compra cancelada, não havendo que se falar em obrigação da requerida em restituir outros valores ao autor à título de passagens aéreas. Entretanto, não tendo sido comprovado o reembolso dos 5.504 pontos utilizados na compra, a condenação da requerida a restituição deste é medida que se impõe. Neste ponto, observa-se que a restituição das milhas ou pontos utilizados na aquisição da passagem aérea revela-se de difícil operacionalização, especialmente em sede de cumprimento de sentença. Isso porque tal transação não se dá exclusivamente entre o consumidor e a companhia aérea, mas envolve também a intermediação de programas de milhagem, que operam de forma autônoma e



com regras próprias. Essa circunstância dificulta a imposição de obrigação direta à ré para restituição em milhas, o que pode comprometer a efetividade da tutela jurisdicional. Assim, com fulcro nos princípios da efetividade e da menor onerosidade da execução (art. 139, IV, do CPC), impõe-se a conversão dos pontos ou milhas em seu equivalente em moeda corrente nacional, tomando-se como base o valor de mercado médio praticado, medida que viabiliza o cumprimento da sentença e assegura a justa reparação ao autor. Em consulta ao site "maxmilhas.com.br" afere-se que o valor médio de 5.504 milhas/pontos corresponde ao valor de R\$ 85,31 (oitenta e cinco reais e trinta e um centavos), de modo que, nos termos acima delineados, correta se faz a condenação da requerida ao pagamento do citado valor à título de indenização por danos materiais: Por fim, com relação ao alegado dano material no valor de R\$ 543,40 (quinhentos e quarenta e três reais e quarenta centavos), referente a contratação de hospedagem no dia 23/05/2025, verifica-se que o autor não logrou êxito em comprovar tal fato. Isso porque, não foi apresentada a nota fiscal do serviço emitida pelo hotel, tendo sido apresentado tão somente um recorte de fatura do cartão de crédito, a qual não comprova de forma inequívoca o gasto despendido, eis que pode se referir por exemplo a uma compra realizada no dia 23/05/2025 a ser utilizada em data futura. 4 - DISPOSITIVO Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, opino pela PARCIAL PROCEDÊNCIA dos pedidos da inicial para: a) Condenar a requerida ao pagamento indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), que deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial - IPCA, desde o seu arbitramento, conforme súmula 362 do STJ, e juros de mora calculados conforme a TAXA LEGAL divulgada pelo Banco Central do Brasil, observando-se a metodologia estabelecida nos §§ 1º a 3º do artigo 406 do Código Civil, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), a partir da citação válida; b) Condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 85,31 (oitenta e cinco reais e trinta e um centavos), que deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial - IPCA, desde o efetivo prejuízo, de acordo com a súmula 43 do STJ, juros de mora calculados conforme a TAXA LEGAL divulgada pelo Banco Central do Brasil, observando-se a metodologia estabelecida nos §§ 1º a 3º do artigo 406 do Código Civil, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), desde a citação válida, conforme o artigo 397 do Código Civil/ou a partir do vencimento. Sem custas e sem honorários, nos termos dos artigos 54 e 55, da Lei n. 9.099/95. Submeto o presente projeto de sentença à homologação da MMª. Juíza de Direito, nos termos do artigo 40, da Lei 9.099/95. Vitor Franzon de Azevedo Juiz Leigo Vistos etc. Homologo para que produza seus jurídicos e legais efeitos, o projeto de sentença elaborado pelo Juiz Leigo, na forma do artigo 40 da Lei n. 9.099/1995. Preclusa a via recursal, em nada sendo requerido, arquivem os autos com as baixas e anotações de estilo. Publique. Intime. Cumpra. Cuiabá/MT, data da assinatura digital. Patrícia Ceni Juíza de Direito





ID DJEN: 325625696
Gerado em: 18/07/2025 18:17
Tribunal de Justiça de Mato Grosso
Processo: 1036755-49.2025.8.11.0001

