



ESTADO DE GOIÁS  
PODER JUDICIÁRIO  
COMARCA DE GOIÂNIA  
Goiânia - 10º Juizado Especial Cível

Av. Olinda, esquina c/ PL3, Qd. G. Lt. 04, 10º andar, sala 1029, Parque Lozandes, CEP 74884-120, Goiânia, GO

Processo nº: 5253090-63.2023.8.09.0051

Promovente: João Manoel De Miranda

Promovido: Decolar.com Ltda

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

**SENTENÇA**

Trata-se de ação proposta por **João Manoel De Miranda e Cleber Alves De Miranda** em face de **Decolar.com Ltda**, ambos qualificados.

Isento de relatório, nos termos do artigo 38 da Lei n. 9.099/95.

Cabível o julgamento antecipado da lide, conforme artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

A preliminar suscitada de que a presente demanda passe a tramitar sob sigilo de justiça não merece acolhida, eis que não estão presentes os requisitos do art. 189 do CPC/2015, o qual dispõe sobre os processos que necessitam tramitar em sigilo, bem como não há in casu, afronta a LGPD.

Narram os autores que, em 13/06/2022, **adquiriram passagens aéreas** por intermédio da requerida. Sendo o destino Goiânia a Salvador, com ida prevista em 10/10/2022 às 11h45 e, retorno, em 21/10/2022, no valor total de R\$ 4.875,84 (quatro mil, oitocentos e setenta e cinco reais, e oitenta e quatro centavos), sendo **enviado voucher e itinerário conforme contratado**.

Alegam, no entanto, que dois meses após a compra, receberam da requerida um email **alterando unilateralmente o itinerário** em questão, **modificando horário e invertendo os destinos dos voos** previstos para ida e volta, ou seja, os voos sairiam de Salvador e teriam como destino Goiânia, **sem qualquer contato** da parte requerida.

Aduzem que, por acharem que haviam alterado apenas o horário, se dirigiram ao aeroporto no dia e horários previstos, se deparando com a informação de ausência dos voos contratados.

Dessa forma, necessitaram **adquirir novas passagens**, com saída no mesmo dia (10/10/2022), com chegada no período noturno, despendendo o montante de R\$ 12.489,83.

Valor: R\$ 34.584,77  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de Sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença  
GOIÂNIA - 2ª UPPJ DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS  
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 02/10/2023 16:44:32



Afirmam que perderam uma diária no hotel reservado e a reserva do carro já alugado, pagando uma diferença de R\$ 753,91 (setecentos e cinquenta e três reais, e noventa e um centavos) no novo veículo.

Requerem ressarcimento das passagens antigas e novas, diária do hotel não utilizada, diferença do valor do veículo alugado, além de danos morais.

A requerida, em defesa, sustenta que o **pedido inicial foi cancelado por solicitação dos autores**, sendo realizado **estorno** através da plataforma KOIN (forma original da compra). Pleiteia a improcedência dos pedidos.

Em impugnação, os autores **repudiam** a afirmação de que houve solicitação de cancelamento, e reiteram a **ausência** de qualquer tipo de estorno realizado pela requerida.

Não paira dúvida no sentido de que se trata de relação de consumo o liame que envolve as partes, devendo, assim, se proceder a apreciação da presente demanda à luz dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece, em seu artigo 20, que há responsabilidade civil objetiva da prestadora de serviços cuja condição lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste contexto o dever da boa-fé objetiva para com o consumidor.

Constata-se a hipossuficiência do reclamante e, ainda, a verossimilhança das alegações iniciais, destarte a teor do disposto no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, inverte o ônus da prova.

Pelos fatos e documentos apresentados, observa-se que houve a aquisição pelos autores, sendo a passagem e itinerário confirmado pela requerida, além do envio dos vouchers com os dias e horários previstos.

Verifica-se, também, a alteração de todo o itinerário adquirido, invertendo os destinos e mudando horários de saída e chegada dos voos.

Em defesa, a requerida alega que houve solicitação de cancelamento e nova compra realizada, entretanto, **não apresenta nenhum tipo de comprovação de que a solicitação partiu, de fato, dos requerentes, além de não comprovar qualquer contato realizado com os consumidores.**

Dessa forma, não há como a parte ré afirmar que o pedido de cancelamento ocorreu e que a alteração foi realizada por culpa exclusiva dos autores, **não se desincumbido do encargo de comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito dos autores**, restando clara a falha na prestação dos serviços e o erro na emissão dos bilhetes. Neste sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – COMPRA ONLINE DE PASSAGEM AÉREA, POR INTERMÉDIO DE AGÊNCIA DE VIAGEM – ERRO NA EMISSÃO DO BILHETE, COM HORÁRIO EQUIVOCADO DO EMBARQUE – RÉ QUE ALEGA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO VERIFICADA – FORNECEDORES DA CADEIA DE SERVIÇOS E PRODUTOS QUE RESPONDEM SOLIDARIAMENTE – DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS – DEVER DE RESTITUIÇÃO MANTIDO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS MANTIDA E MAJORADA – HONORÁRIOS RECURSAIS – CABÍVEIS.RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E DESPROVIDORECURSO ADESIVO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 10ª C. Cível - 0003410-12.2019.8.16.0024 - Almirante Tamandaré - Rel.: Desembargador Luiz Lopes - J. 28.11.2020) (TJ-PR - APL: 00034101220198160024 PR 0003410-12.2019.8.16.0024 (Acórdão), Relator: Desembargador Luiz Lopes, Data de Julgamento: 28/11/2020, 10ª Câmara Cível, Data de*



Publicação: 28/11/2020)

Quanto aos valores pleiteados em danos materiais, fazem jus os autores ao reembolso do total de R\$ 13.243,74, referente às novas passagens adquiridas e a diferença do valor pago pelo novo carro alugado, já que no horário em que chegaram ao destino, alterado por culpa da requerida, a reserva do veículo de melhor valor já não tinha mais disponibilidade.

No que se refere aos pedidos de ressarcimento das passagens originais e uma diária no hotel, não merece prosperar, uma vez que a viagem foi realizada, e a diária, mesmo que não sendo em sua totalidade, foi usufruída. A sua restituição configuraria enriquecimento ilícito.

Quanto aos **danos morais**, verifico que a conduta da ré foi ilícita, já que realizou um anúncio em sua plataforma digital, vendeu um produto, criou expectativas no consumidor e, ao final não houve a entrega, sem contudo, disponibilizar todas as informações necessárias e verídicas ao consumidor.

Não realizando, ainda, na oportunidade, a correção devida, ferindo a boa-fé objetiva e os preceitos defendidos pelo código consumerista, sendo os autores obrigados a promoverem demanda judicial para alcançar solução ao problema criado pela demandada.

A atividade do fornecedor de produtos ou serviços deve corresponder à legítima expectativa do consumidor, bem como não atentar contra os interesses econômicos desse.

Tais aborrecimentos extrapolam os limites da vida cotidiana e do tolerável, expondo-o a desprazeres que saltam aos olhos, sendo, portanto, passível de indenização por dano moral. Neste sentido, em situação análoga:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PASSAGENS AÉREAS COMPRADAS E NÃO EMITIDAS PELA AGÊNCIA DE VIAGENS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. A falha na prestação dos serviços pela agência de viagens causa transtornos aos clientes que ultrapassam a esfera dos meros aborrecimentos, ensejando indenização por danos morais. 2. De acordo com a corrente majoritária contemporânea, a quantificação do dano moral se submete à equidade do magistrado, o qual arbitrará o valor da indenização com base em critérios razoavelmente objetivos, analisados caso a caso, tais como a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima, a culpabilidade do agente, a possível culpa concorrente do ofendido, a condição econômica do ofensor, as condições pessoais da vítima etc., devendo observar também os patamares adotados pelo Tribunal e pelo Superior Tribunal de Justiça. 3. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação. (TJ-MG - AC: 10000181413519001 MG, Relator: Marcos Lincoln, Data de Julgamento: 21/08/2019, Data de Publicação: 21/08/2019)*

O valor da indenização em epígrafe deve ser fixado pelo juiz com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa, orientando-se pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e jurisprudência.

Necessário se faz que seja aferido com razoabilidade, valendo-se o magistrado de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e as **peculiaridades de cada processo**.

É cediço que não existem critérios absolutos para a fixação da indenização por dano moral, devendo esta ser alcançada de maneira comedida, de modo que não represente

Valor: R\$ 34.584,77  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença  
GOIÂNIA - 2ª UPJ DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS  
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 02/10/2023 16:44:32



enriquecimento sem causa por parte do ofendido, ao passo que não pode ser ínfima a ponto de não representar uma repreensão ao causador do dano, ou seja, ter caráter pedagógico.

Destarte, vários fatores devem ser levados em consideração, como a capacidade econômica das partes e a repercussão do ato ilícito em análise.

Ante tais observações, reputo como razoável no presente caso a fixação de indenização por dano moral em R\$ 4.000,00 (dois mil reais) para cada um dos litigantes.

Ante o exposto, **julgo parcialmente procedentes os pedidos iniciais**, para condenar a reclamada à **restituição** ao requerente do valor de **R\$ 13.243,74 (treze mil duzentos e quarenta e três reais e setenta e quatro centavos)**, a título de danos materiais, acrescidos de juros de 1% ao mês desde a citação, e correção monetária pelo INPC, a partir do efetivo prejuízo; bem como ao pagamento da quantia de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada um dos litigantes**, a título indenização pelos danos morais, acrescida de juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo INPC a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ).

Opostos embargos de declaração, ouça-se o(a) embargado(a) no prazo de 5 (cinco) dias; após, autos conclusos para decisão.

Em caso de recurso inominado com pedido do benefício de assistência judiciária, deverá ser juntado para aferição do estado de necessidade do(a) recorrente os autos seguintes documentos, sob pena de preclusão consumativa: extrato bancário dos últimos 03 (três) meses; fatura de todos os cartões de créditos dos últimos 03 (três) meses, vinculado ao CPF; comprovante de renda, e declaração de imposto de renda do último exercício. Em tempo, deverá ainda informar se possui imóvel e/ou veículos em seu nome, bem como se estes estão ou não quitados. Caso negativo, deverá a mesma juntar documento probatório de financiamento. Não possuindo imóvel próprio, deverá a parte juntar contrato de locação. Cumprida a determinação acima, volvam-me os autos conclusos, para decisão.

Transitada em julgado, não apresentado pedido de cumprimento de sentença instruído com planilha de cálculo, baixe-se a distribuição e arquivem-se os autos.

1. Requerido o cumprimento de sentença no sistema, altere-se a classe processual e, se necessário, os polos;
2. Se realizado o pagamento voluntário da condenação, intime-se o(a) exequente para manifestar sua anuência sobre a quitação integral ou não, no prazo de 5 (cinco) dias.
3. No caso de concordância, expeça(m)-se alvará(s) de levantamento/transferência da quantia depositada em favor do(a) credor(a) e advogado(a), se a procuração, outorgada por instrumento público ou particular assinado pela parte, habilita o(a) advogado(a) a receber e dar quitação (art. 105, caput, CPC). Eventual valor pertinente a título de honorários de sucumbência deverá ser objeto de expediente autônomo em nome do(a) advogado(a). Ficam as partes cientes de que o expediente deverá ser apresentado diretamente à instituição bancária, sendo dispensada a assinatura física, pois esta se encontrada suprida pela digital e código de validação. Por conseguinte, baixe-se e archive-se os autos.
4. Existindo divergência, remetam-se os autos para contadoria dos juizados para apuração de eventual saldo remanescente, com aplicação da multa do art. 523, §1º, parte "a", do CPC sobre esse. Após, autos conclusos para despacho de homologação dos cálculos e nova deliberação.
5. Escoado o prazo para pagamento voluntário, se requerido pelo(a) exequente a expedição da certidão do art. 517, §1º, CPC, para protesto, fica autorizado, sob custas do interessado, observados os requisitos do §2º do respectivo artigo, consoante o demonstrativo exigido no art. 524, caput. Expedida a certidão, dê-se ciência a parte interessada, ficando obrigada a comprovar o protesto no prazo de 15 (quinze) dias.



6. Iniciada a fase executiva com apresentação da planilha no moldes do art. 524, caput, se requerida certidão para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito com fundamento no art. 782, §3º, do Código de Processo Civil, fica autorizada a expedição destinada ao SPC e/ou SERASA, sob custas e responsabilidade da parte interessada, motivo pelo qual este juízo não defere inscrição via SERASAJUD (ônus da parte).

7. Requerido, defiro o pedido de penhora eletrônica do valor atualizado nos autos (art. 854 do CPC), excluídos eventuais honorários advocatícios, bem como honorários previstos no Código de Processo Civil, ante a vedação do art. 55, da Lei nº 9.099/95 e Enunciado nº 97 do FONAJE, exceto honorários de sucumbência recursal. Se bloqueados os valores, determino a imediata transferência para conta judicial remunerada.

8. Uma vez bloqueados os valores integralmente, determino a imediata transferência para conta judicial remunerada e a intimação do devedor para, caso queira, no prazo de 15 (quinze) dias, apresentar embargos à execução nos próprios autos (art. 52, IX, Lei 9.099/95); ato contínuo, intime-se a parte exequente para réplica no prazo de 10 (dez) dias.

9. Não sendo opostos embargos ou havendo anuência da parte executada, expeça-se alvará de levantamento em favor do(a) exequente e, não havendo novos requerimentos, volvam-me os autos conclusos para sentença de extinção

10. Restando frustrada a penhora eletrônica ou insuficiente, com parâmetro no saldo remanescente, promova-se a pesquisa de veículos em nome do(a) executado(a), via RENAJUD, e encontrado veículo sem embaraço (restrições administrativas ou de outros juízos), proceda-se a inserção da restrição de TRANSFERÊNCIA. Concomitantemente expeça-se mandado de penhora e avaliação do veículo restringido. Não havendo advogado do devedor nos autos, o oficial de justiça deverá intimá-lo na mesma diligência de penhora do veículo e/ou valores para impugnar a penhora, no prazo de 15 (quinze) dias.

11. Indefiro eventual pedido de consulta perante o sistema CNIB por incompatibilidade com a simplicidade inerente à Lei 9.099/95. Nota-se que essa requisição de informação, quando deferida, sempre restou infrutífera e ineficaz, não suprimindo as demandas solicitadas pelo exequente, nem localizando bens disponíveis perante os cartórios de registro. Contudo, nada impede que o próprio exequente faça diligências nesse sentido a fim de localizar bens do executado passíveis de penhora.

12. Indefiro eventual pedido de leilão do bem (art. 879, II do CPC), haja vista da indisponibilidade de leiloeiros nos quadros do Tribunal de Justiça, além da ausência de estrutura para o sistema dos Juizados Especiais Cíveis, bem como dificuldades quando a leiloeiros cadastrados.

13. Em caso de requerimento de alienação por iniciativa particular, proceda-se a penhora do imóvel descrito na certidão, mediante termo a ser feito nos moldes do artigo 838 do Código de Processo Civil.

14. Confeccionado o termo, intime-se o exequente para no prazo de 10 (dez) dias providenciar a averbação da penhora no registro competente, mediante apresentação de cópia de referido termo, conforme dispõe o artigo 844 do CPC.

15. Realizada a penhora mediante termo, expeça-se carta precatória/mandado de avaliação do imóvel, intimando-se em seguida a parte executada e seu cônjuge (caso tenha), observando o art. 842 do CPC, para querendo manifestarem no prazo de 10 (dez) dias sobre a realização da penhora e avaliação;

16. Inerte a parte executada, nos termos do artigo 880, § 1º, do CPC, aplicando-se analogicamente as regras do leilão público de bens, determino como prazo máximo para venda do bem, 120 (cento e vinte) dias contados a partir da intimação deste. Poderá ser feita publicação pela parte autora através de qualquer meio de publicidade no território nacional, às suas expensas, podendo ser restituído estes gastos em caso de sucesso na venda do bem.

17. O valor mínimo para aquisição será de 75% (setenta e cinco por cento) da avaliação, para pagamento à vista no prazo de 24 horas após comunicada a venda, ou 15 dias mediante apresentação de caução. Também, fica possibilitado o parcelamento, com pagamento de entrada de 25% do valor à vista e o restante parcelado em até 30 (trinta) meses, garantido por hipoteca



do próprio bem, nos termos do artigo 895, § 1º do CPC. A nomeação e pagamento de corretor para venda do bem, será de responsabilidade da parte exequente.

18. Ressalto que eventual necessidade de imissão na posse do bem, além de qualquer débito tributário relativo ao mesmo, de qualquer natureza, ficará sob responsabilidade do adquirente, que deverá promover a demanda própria para tal, não correndo nestes autos.

19. Poderá a parte autora, caso tenha interesse, adjudicar o bem, observando-se o valor da avaliação, bem como o valor do débito. Assim sendo, proceda-se a lavratura do auto de adjudicação quanto ao bem penhorado, conforme determina o art. 877 do Código de Processo Civil, expedindo-se em seguida o mandado de entrega do bem móvel à requerente, se desocupado. Estando ocupado, eventual necessidade de imissão na posse do bem ficará sob responsabilidade do adquirente, que deverá promover a demanda própria para tal, não correndo nestes autos.

20. Inexistindo veículos ou valores ou imóveis, suficientes para a satisfação do débito, intime-se o exequente para, no prazo de 10 (dez) dias, indicar bens do(a) executado(a), passíveis de penhora, sob pena de extinção nos termos do art. 53, §4º, da Lei 9.099/95.

21. Na hipótese de alguma correspondência retornar com a informação "mudou-se", à luz do art. 19, §2º, da Lei 9.099/95, essa será considerada efetivada. Todavia, com fundamento no art. 6º da Lei 9.099/95, visando o princípio da cautela, antes, deverá ser realizada a consulta de endereço nos sistemas conveniados, exceto INFOJUD, e no caso de igualdade dos resultados, expeça-se nova carta para o endereço encontrado, ou se divergentes intime-se o exequente para escolher o logradouro para cumprimento da diligência. Nessa hipótese, se frustrada a diligência, independente da resposta contida no aviso de recebimento, esta será considerada efetivada.

22. Cumprido o parágrafo anterior, será aplicada a multa de 10% (dez por cento) prevista no art. 523, §1º e seguintes, do Código de Processo Civil.

23. À luz dos princípios que norteiam os Juizados Especiais (celeridade, simplicidade e economia processual), informo, desde já, que considerando o disposto no art. 833 do CPC, bem como considerada a ausência de efetividade das medidas e ainda o fato de que a viabilização da localização de bens do executado, é encargo do exequente que não deve ser transferido ao Poder Judiciário, este juízo, em regra, não defere a expedição de ofício ao CRI; não penhora bens que guarnecem a residência, por entender que estes são essenciais à sua habitabilidade e, conseqüentemente, impenhoráveis; não realiza a retenção de passaporte e nem bloqueio de cartões de crédito ou carteira de habilitação; não realiza buscas perante o INFOJUD haja vista que, se o executado não possui numerário em espécie e veículos de sua propriedade, não há plausibilidade na quebra de seu sigilo fiscal cujo procedimento demanda maior cautela; não autoriza constrições por meio do sistema CNIB por incompatibilidade com a simplicidade inerente à Lei 9.099/95; permite a alienação de bens do devedor, móvel ou imóvel, tão somente pela via particular (art. 879, I, do CPC); não promove inclusão e exclusão de dados por meio do SERASAJUD (ônus da parte).

24. Não sendo indicados bens pelo(a) exequente ou havendo o decurso de algum dos prazos supramencionados sem manifestação, volvam-me os autos conclusos para extinção. Neste caso, o exequente deverá observar o prazo prescricional ou decadencial para desarquivamento com indicação clara de novos bens ou comprovação da alteração da condição financeira do(a) executado(a).

As intimações obedecerão ao disposto na Lei nº 11.419/2006, especialmente o art. 4º, §§ 2º, 3º e 4º e art. 7º da Resolução da Corte Especial do Tribunal de Justiça de Goiás.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme art. 55 da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

Goiânia, 17 de junho de 2023.



Andreia de Oliveira Andrade Borges

Juíza Leiga

HOMOLOGO o projeto de sentença, na forma do art. 40 da Lei 9.099/95, para que surta seus efeitos legais e jurídicos, e acrescento a parte ordenatória ao ato.

Goiânia, 17 de junho de 2023.

Felipe Vaz de Queiroz

Juiz de Direito

Valor: R\$ 34.584,77  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença  
GOIÂNIA - 2ª UPJ DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS  
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 02/10/2023 16:44:32

