

Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz de Direito da _____ Vara Cível do Juizado Especial Cível da Comarca de (nome da cidade).

(Nome da parte), brasileiro, casado, estudante, portador do RG nº (nº do RG), e do CPF nº (nº do CPF), residente e domiciliado (nome do endereço), vem por meio de seu procurador judicial, (nome do advogado), brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB (Estado da Federação e nº da OAB), portador do RG nº (nº do RG), e do CPF nº (nº do CPF), residente e domiciliado (nome do endereço residencial), com domicílio profissional (nome do endereço profissional), ajuizar perante Vossa Excelência a presente

**ACÇÃO DE CONHECIMENTO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA
COM INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS MATERIAIS E MORAIS, COM
PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER LIMINAR**

(Nome da empresa de Agência de Turismo.), pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº (nº do CNPJ), com sede na (nome do endereço) e **(Nome da empresa aérea.)**, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº (nº do CNPJ), com sede na (nome do endereço), pelos fundamentos fáticos e jurídicos a serem expostos a seguir:

I – Dos Fatos:

O autor comprou uma passagem aérea da ré (empresa aérea) por meio da agência de viagens e turismo, a ré (agência de turismo).

A passagem aérea comprada gerou o número de compra **(nº da compra)** (conforme comprovante em anexo), quando a ré (agência de turismo) enviou dois e-mails no dia 25/11/2012: 1) o primeiro e-mail que confirma a solicitação de compra da passagem aérea feita pelo autor que gerou o nº (número), além de especificar os detalhes da passagem aérea, como o valor de R\$945,00 e a forma de pagamento a ser realizado no cartão de crédito do autor

em 6 vezes sem juros, sendo que o pagamento inicial seria de R\$160,00 mais 5 vezes de R\$157,00, além de conter o link que refere ao contrato de adesão de prestação de serviço entre a (agência de turismo) e o autor; 2) o segundo e-mail confirmando que a reserva da passagem aérea foi emitida, enviando o link que se refere ao bilhete eletrônico referente a passagem aérea em questão. Todas esses e-mails e o bilhete eletrônico estão em anexo a essa petição inicial.

Frise-se que a ré (agência de turismo) somente enviou o contrato de prestação de serviço referente a ela, e não enviou nenhum contrato referente a outra ré (empresa aérea), sendo que a (a agência de turismo) intermedia a compra e venda dessa companhia aérea.

A passagem aérea comprada no site (site da agência de turismo), corresponde ao trecho de ida e volta compreendendo as cidades de Belo Horizonte e Fortaleza, sendo que o trecho de ida seria no dia 22 de dezembro de 2012, embarque às 22:01 na cidade de Belo Horizonte e desembarque às 23:39 na cidade de Fortaleza. O trecho de volta seria no dia 26 de dezembro de 2012, embarque às 14:53 na cidade de Fortaleza e desembarque às 18:34 na cidade de Belo Horizonte.

O autor comprou a passagem em (nome da cidade), local de seu domicílio e residência.

Na manhã do dia 21 de dezembro de 2012, cerca de 36 horas antes do voo, por volta das 10:00 da manhã desse dia, o autor decidiu que não iria mais efetuar a viagem prevista no dia 22 de dezembro de 2012, nos termos da passagem comprada e objeto dessa lide.

A partir de então, o autor fez uma série de tentativas para efetuar a alteração de voo ou o cancelamento da compra.

A ré (agência de turismo) enviou dois e-mails, confirmando a reserva da passagem aérea solicitada pelo autor, no dia 25/11/2012. Nesses dois e-mails, destacam que o autor poderia acompanhar seu pedido e alterá-lo, através do site (site da agência de turismo, em que consta nos e-mails o link (link do site da agência de turismo)).

Ao entrar no link (do site da agência de turismo), chega-se ao site (site da agência de turismo).

Nesse site, expressamente é oferecida pela empresa ré (agência de turismo) ao autor as opções: **realizar uma modificação, pedido especial ou cancelamento de sua solicitação de compra** (conforme documento em anexo).

Pede-se nesse site para fazer essas modificações, o número da solicitação da conta do cliente e o e-mail do cliente quando efetivou a compra da passagem aérea.

O autor fez isso, e entrou no acesso interno do site (da agência de turismo). Conforme se demonstra em documento anexo, o site na sua parte interna reservada ao cliente, expressamente prevê as opções **solicitar alteração de voo e solicitar o cancelamento de sua compra.**

No primeiro momento, o autor tentou fazer a opção mudança de voo, pois queria viajar na data de 16/04/2013 a 21/04/2013, pois essa data correspondia ao seu outro período de férias. Contudo ao fazer essa opção de mudança de voo, teve a desagradável surpresa de que o valor da passagem em caso de mudança de voo geraria o ônus de pagar mais que o dobro da passagem comprada anteriormente.

Conforme documento em anexo (inclusive pelo Pen Drive), na solicitação de alteração de voo, o autor teria quatro opções de passagens, sendo todas da companhia aérea (nome da empresa aérea), tendo que pagar sucessivamente as seguintes diferenças tarifárias: 1) R\$2.031,00, 2) R\$1.343,00, 3) R\$ 2.254,00 e 4) R\$1.566,00.

Dessa forma, em qualquer das opções que o autor escolhesse teria que arcar com o ônus de pagar a passagem aérea originária de R\$945,00 mais as diferenças tarifárias correspondentes as quatro opções citadas acima, sendo que o menor valor era de R\$1.343,00, sendo que proporcionalmente quer dizer que o autor deveria pagar aproximadamente 1,42 vezes a passagem originária.

Esse resultado se chega pela simples operação matemática de dividir o valor de R\$1.343,00 por R\$945,00 que dará 1,42 aproximadamente. 1,42 quer dizer que o autor teria que pagar a diferença tarifária de 142% (por cento) para que pudesse efetuar a alteração de voo para o dia 16/04/2014 (no trecho de ida) a 21/04/2014 (no trecho de volta).

Quer dizer que somando-se o valor de R\$1.343,00 da diferença tarifária mais R\$945,00 da passagem aérea paga pelo autor, chegar-se-ia ao valor de R\$2.288,00. Se compararmos essa soma com o valor originário da passagem comprada pelo autor de R\$945,00, tem-se a diferença tarifária de aproximadamente 2,42. 2,42 quer dizer que o custo total para o autor realizar a mudança de voo seria de 242% (por cento).

Contudo, prevê o contrato de adesão de prestação de serviços da ré decolar.com, **na cláusula 3.2.**, que nas hipóteses de alteração de voo, cobra-se uma taxa de remarcação que varia entre R\$50,00 e R\$210,00, ou até 75% do valor da tarifa de acordo com as regras da companhia aérea para viagens nacionais.

Além disso, prevê o contrato de adesão da decolar.com, **na cláusula 3.5.**, que no caso de não comparecimento do cliente (hipótese de “no show”) será cobrado a taxa de no-show nos casos de alteração de voo ou cancelamento de compra, que variam de R\$50,00 e R\$1.500,00 por produto turístico, que nesse caso é a passagem aérea.

Nesse contrato de adesão prevê também, **na cláusula 3.3.**, que nos casos de cancelamentos de compra de passagem aérea, a multa varia de R\$50,00 a R\$210,00 ou até 75% do valor da tarifa de acordo com as regras da companhia aérea.

Na cláusula 3.8 do contrato de adesão prevê que eventuais valores a serem reembolsados ao cliente pelos fornecedores serão creditados no prazo de até 120 dias no cartão de crédito utilizado para a aquisição do produto turístico (nesse caso a passagem aérea) ou na conta bancária do cliente, conforme a forma de pagamento utilizada, devido ao tempo de ressarcimento aplicado pela administradora do cartão de crédito depois de pedido de devolução da respectiva companhia aérea a sua entidade parceira.

Essas são as regras do contrato de adesão da ré (agência de turismo) que são aplicáveis a esse caso concreto.

Após várias tentativas infrutíferas de realizar a alteração de voo ou cancelamento da compra da passagem aérea 36 horas antes do momento da viagem, no dia 21/12/2012, o autor, por meio de sua esposa por volta das 9:45 da manhã do dia 22/12/2012 conseguiu ser atendido pela primeira vez no telefone da ré (agência de turismo). Nesse momento a esposa do autor se inteirou das condições de alteração do voo, gerando o primeiro protocolo de alteração de voo nº (número). Nesse momento a atendente da ré decolar.com disse que precisaria da confirmação do titular da compra da passagem aérea nº (número), que no caso é o autor dessa ação.

Após a explicação da ré (agência de turismo) sobre as regras tarifárias referentes a multa de alteração de voo à esposa do autor, a mesma relatou ao autor sobre as referidas condições que daria em torno de R\$400,00 mais a diferença tarifária.

Logo em seguida, o autor por volta das 10:30 da manhã do dia 22/12/2012, fez a tentativa de ligar para o telefone de atendimento da ré decolar.com, conforme está gravado no Pen Drive em anexo. Nessa ligação, o autor pediu que a atendente explicasse detalhadamente a ele quais eram as regras tarifárias referentes a aplicação das multas e tarifas devidas nos casos de alteração de voo e cancelamento da compra da passagem aérea.

Nesse momento a atendente da ré (agência de turismo) explicou ao autor as regras tarifárias referentes a aplicação das multas e tarifas devidas nos casos de alteração de voo e cancelamento da compra da passagem aérea.

Como está claramente provado no Pen Drive, estas são as regras tarifárias para a realização de alteração de voo: 1) Multa de R\$200,00 a título de taxa de remarcação devido a ré (empresa aérea) + 2) Multa de R\$50,00 devido à ré (agência de turismo) + 3) Multa de R\$150,00 referente ao não comparecimento do embarque (ou “no show”) devido a ré (empresa aérea) + 4) Diferença tarifária (que no caso o mais barato foi de R\$1.343,00) da passagem aérea no dia remarcado referente a 16/04/2013 a 21/04/2013.

Dessa forma, o valor total de tarifa e multa a ser paga pelo autor no caso de alteração de voo, seria de R\$400,00 de multa + R\$1.343,00 de diferença tarifária que totalizaria R\$1743,00 de diferença tarifária no caso de alteração de voo.

Nesse caso o custo proporcional referente a diferença de tarifa inicial de R\$945,00 paga inicialmente pelo autor e a tarifa final a ser paga no caso de alteração de voo seria em termos proporcionais de aproximadamente 1,84 vezes o valor da passagem inicial ou seja 184% (por cento) maior.

E considerando o custo efetivo total do autor para a realização de uma viagem aérea com a alteração de voo seria de R\$945,00 referente ao preço inicial + R\$1.743,00 referentes ao custo proporcional da alteração de voo que resultaria na quantia de R\$2.688,00. Esse custo efetivo total para realizar a viagem com a alteração de voo representa aproximadamente 2,84 vezes o preço da passagem inicial ou seja 284% (por cento) maior.

Interessante destacar que o autor no mesmo dia fez uma pesquisa no site da ré (agência de turismo), e constatou que para comprar uma passagem aérea nas mesmas condições desejadas para o caso de alteração de voo, encontrou a tarifa de R\$740,00 e não R\$1.343,00 o que demonstra o dolo por parte da referida ré em lesar o autor, enquanto consumidor.

Conclui-se que era mais barato comprar uma outra passagem de avião do que fazer a alteração de voo, o que demonstra um total abuso de direito da ré (agência de turismo) e da ré (empresa aérea) em forçar o autor a perder a passagem aérea ou a embarcar na data prevista do embarque, sob pena de arcar com prejuízos elevados.

Considerada tais proporções lesivas e desproporcionais, o autor decidiu fazer a opção pelo cancelamento da compra da referida passagem aérea.

A atendente em seguida falou as regras das multas referentes ao cancelamento de compra de passagem aérea.

Como está claramente provado no Pen Drive, estas são as regras tarifárias para a realização do cancelamento da compra de passagem aérea: 1) Multa de R\$120,00 + 60% do valor da passagem aérea a título de taxa de cancelamento devido a ré (empresa aérea) + 2) Multa de R\$50,00 devido à ré decolar.com + 3) Multa de R\$150,00 referente ao não comparecimento do embarque (ou “no show”) devido a ré (empresa aérea).

Dessa forma, o valor total de tarifa e multa a ser paga pelo autor no caso de cancelamento de compra de passagem aérea, seria de R\$887,00 de multa correspondendo a soma de R\$120,00 + R\$567,00 (60% de R\$945,00) + R\$50,00 + R\$150,00, nos moldes explicados no parágrafo anterior.

Nesse caso a multa na hipótese de cancelamento de passagem aérea é aproximadamente de 0,93 do preço da passagem inicial paga de R\$945,00, ou seja a multa é de aproximadamente 93% (por cento).

Além disso, o saldo remanescente de R\$58,00 seria depositado na conta do autor somente após 120 dias a contar da data da solicitação do pedido de cancelamento da passagem aérea.

O autor decidiu no momento da ligação de 10:30 da manhã do dia 22 de dezembro de 2012, fazer a solicitação de cancelamento da compra de passagem aérea, com o seguinte protocolo de cancelamento nº (número).

Assim, somente 120 dias depois do dia 22/12/2012, o autor será reembolsado do seu saldo remanescente de R\$58,00, ou seja, 7% do valor pago da passagem aérea nº (número).

Destaque-se que a cobrança referente ao pagamento da passagem aérea está sendo efetivada mensalmente, uma vez que a compra da passagem aérea foi dividida em seis vezes, sendo duas parcelas já pagas conforme a cópia dos extratos da conta bancária do autor.

Esses são os fatos mais relevantes sobre o caso que envolve a presente ação.

Importante destacar que no momento da compra da passagem nº (número) no site (da agência de turismo), o autor não teve nenhuma notificação por e-mail ou qualquer outro meio de comunicação por parte da ré (empresa aérea). A (empresa aérea), em nenhum momento enviou o contrato de transporte aéreo ao autor, nem deu informações sobre as regras referentes a passagem aérea, nem informações sobre penalidades incidentes no caso de alteração de voo ou cancelamento de compra, nem uma mensagem que possibilitasse ao autor a saber detalhes do voo referente a compra da respectiva passagem aérea ou que realizasse o cancelamento ou alteração da compra da passagem aérea.

Não foi dada por parte da ré (empresa aérea), nenhuma assistência ao autor, no que se refere as informações necessárias para o bom atendimento do cliente.

Apenas a ré (agência de turismo) que mandou os e-mails referentes a confirmação da compra da passagem aérea nº (número), com a disponibilização do contrato de adesão de prestação de serviços da (site da agência de turismo) com o autor, o respectivo bilhete eletrônico, o espaço do (do site da agência de turismo) para saber os detalhes do voo e possível alteração ou cancelamento da passagem aérea, telefone para contato para atendimento, bem como a geração dos protocolos de alteração de voo inicialmente, e posterior cancelamento da compra da respectiva passagem aérea, explicando as regras tarifárias e de penalidades nos caso de alteração de voo e cancelamento da compra da passagem aérea através da atendente da (agência de turismo).

Após o ocorrido, o autor fez buscas no site da empresa aérea e encontrou as regras gerais de cancelamento e remarcação da compra da passagem aérea e o contrato geral de transporte aéreo de passageiros.

Frise-se que não foi dado ao autor por parte da ré (empresa aérea) nenhum dos documentos citados acima, estando esses documentos nesses presentes autos devido a busca realizada pelo próprio autor após o ocorrido, caracterizando a manifesta falta de assistência por parte da ré (empresa aérea).

Tendo como base esses documentos disponíveis no site (da empresa aérea), estão as seguintes regras: No caso de cancelamento ou remarcação de compra de passagem aérea (no show):

Nas tarifas promo (acredita o autor que a passagem aérea comprada se enquadra nessa espécie): Ao cancelar a reserva da passagem aérea, será cobrada uma taxa de R\$100,00 quando feito via site e R\$110,00 quando feito via central de atendimento. Caso seja o caso de alteração de reserva, será cobrada uma taxa de R\$100,00 quando feito via site e R\$110,00 quando feito via central de atendimento, mais a diferença tarifária, caso ela exista. Tarifas das classes U, V e Z, a taxa é de R\$120,00 em qualquer canal de venda. Além disso, se o cliente optar pelo reembolso, será cobrada uma taxa administrativa de 40% do valor da reserva. Para tarifas das classes U, V e Z, será cobrada 60% de taxa administrativa.

Nas tarifas promo, será cobrada uma taxa de R\$150,00 se o passageiro não se apresentar com a antecedência mínima solicitada, além do indicado nas regras de reembolso (o chamado “no show”).

Nesse mesmo documento de informações da ré (empresa aérea) diz no primeiro e segundo parágrafo o seguinte: “Quando você compra uma passagem da (empresa aérea), automaticamente todos os dados da sua reserva ficam registrados em nosso site. Para ver os detalhes do voo, você pode consultar a qualquer momento a área “Minhas Reservas” do menu “Para sua viagem”.

“É também em “minhas reservas” que, se precisar, você pode realizar o cancelamento ou a alteração de sua compra. Neste caso, fique atento às regras e tarifas cobradas em cada caso.”

Ao ver essa informação descrita no parágrafo acima, o autor tentou entrar na área “minhas reservas”, contudo não logrou êxito.

Essas informações do documento referido estão em anexo a essa petição inicial.

O autor no dia 07/01/2014, por meio de seu advogado que está o representando nessa causa, procurou no site da (empresa aérea) se havia algum contrato mesmo que geral sobre o transporte aéreo de passageiros. Nesse dia, encontrou o referido contrato no seguinte site: (da empresa aérea).

Considerando que é o único contrato que está disponibilizado no site da ré (empresa aérea), o autor considera que esse contrato juntado aos autos é o contrato que regula a relação jurídica obrigacional entre essa companhia aérea e o autor.

Analisando o contrato, existem algumas cláusulas que devem ser destacados nesse momento e que serão objeto de questionamento acerca de sua validade. O referido contrato que se encontra no site da ré (empresa aérea) está anexada a essa petição inicial.

Cláusula 1.1.: “O bilhete de passagem (recibo do crédito adquirido), emitido por meio físico ou eletrônico, (doravante designado “Bilhete”) e a nota de bagagem (doravante designada “nota”) integram o presente Contrato.”

Cláusula 1.4.: “A aquisição de Bilhete pelo Passageiro significa sua expressa concordância com as disposições contidas neste Contrato.”

Cláusula 1.5.: “Nenhum agente, empregado ou representante do transportador tem poderes para alterar, modificar ou dispensar qualquer disposição deste contrato.”

Cláusula 3.4.: “Política de Reembolso. Em caso de cancelamento do Bilhete por manifestação do Passageiro, incidirá a cobrança do valor correspondente à taxa de cancelamento, conforme as regras tarifárias da (empresa aérea) vigentes no momento. Referida regra tarifária estará sempre disponível quando da compra, pelos seguintes canais: Internet no site (site da empresa aérea), Central de Relacionamento com o Cliente no telefone (número de telefone) e Central de Vendas no telefone (número de telefone).”

Cláusula 3.4.1.: “O Passageiro poderá optar, no lugar do reembolso, por permanecer com o valor em crédito, pelo prazo de 01 (um) ano a contar da data da emissão do bilhete, desde que tenha feito a compra diretamente com a (empresa aérea). Em caso de compra via agência de turismo, o Passageiro possuirá apenas a opção de reembolso ou remarcação.”

Cláusula 3.4.2.: “O passageiro acorda que o Bilhete está sujeito às regras tarifárias aplicáveis no momento da compra, devendo ser observados todos os seus termos e condições, inclusive quanto a cancelamento, reembolso, crédito e remarcação.”

Cláusula 3.6.: “No-show. Em caso de não comparecimento do Passageiro para o embarque (no-show), será deduzido do valor a taxa administrativa referente a quebra de contrato de transporte, e as reservas dos trechos subsequentes serão canceladas. O valor residual permanecerá em crédito até a solicitação de reembolso ou remarcação dentro do prazo de 01 (um) ano a contar da data da emissão do bilhete original não utilizado. Para a devida informação ao passageiro, a tabela com o valor da taxa estará sempre disponível

quando da compra no site (site da empresa aérea) ou Central de Relacionamento com o Cliente.”

Cláusula 3.7.: “Alterações de Itinerário/Horário. Na hipótese de o Passageiro solicitar alterações no itinerário ou horário original da viagem será cobrada taxa administrativa de remarcação, bem ajuste do valor da tarifa, conforme os preços em vigor no momento da alteração.”

Cláusula 3.10.3.: “(...) Qualquer alteração de horário e/ou itinerário dependerá de aprovação da (empresa aérea) e da disponibilidade de assentos na classe adquirida pelo passageiro, estando sujeita ao pagamento de taxas e multas, inclusive taxa administrativa em caso de reembolso. As restrições e penalidades aplicáveis ao Bilhete estão disponíveis mediante consulta das regras tarifárias da (empresa aérea) em seu website (site da empresa aérea).

Cláusula 4.: “Reservas e Lista de Espera

O passageiro que não comparecer ao embarque, ou se não se apresentar no horário previsto na cláusula 2.1., terá o seu assento preenchido por passageiro inscrito em lista de espera.”

Cláusula 4.2.: “Cancelamento. O Passageiro poderá cancelar a reserva já confirmada, desde que o faça com duas (2) horas de antecedência, no mínimo, em relação à hora estabelecida para sua apresentação para embarque.”

Cláusula 4.2.1.: “Em caso de cancelamento por manifestação do Passageiro, incide a cobrança do valor referente aos encargos decorrentes da rescisão contratual, com a aplicação das regras tarifárias aplicáveis ao Bilhete. Para a devida informação ao passageiro, referidas regras tarifárias estarão disponível quando da compra no site (site da empresa aérea) ou Central de Relacionamento com o Cliente.”

Cláusula 8.1. “Qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato deverá ser dirimida perante o Foro da Comarca de (nome da cidade e Estado).

Essas são as cláusulas contratuais que serão objeto de discussão nessa ação, na parte do Direito dessa petição inicial.

II – Do Direito:

A.1.) Preliminarmente: Da competência do Juízo de (nome da cidade) para o processamento e julgamento dessa ação.

O autor requer que essa ação seja processada e julgada nesse Juízo da Comarca de (nome da cidade), considerando que se trata nesse caso de relação de consumo.

Por ser uma relação de consumo, incide o art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor: “Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de

produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste Título, serão observadas as seguintes normas: “a ação pode ser proposta no domicílio do autor;”

Diante desse dispositivo, e conforme o comprovante de residência em anexo a essa petição inicial que comprova que a residência do autor é em (nome da cidade), requer-se que essa ação seja processada e julgada nessa Comarca de (nome da cidade).

Ainda há também incidência do art. 100, V, a, do Código de Processo Civil, que diz: “É competente o foro: do lugar do ato ou do fato: para a ação de reparação do dano;”

Sabe-se que nos contratos de adesão é possível declarar a nulidade da cláusula de eleição do foro, podendo inclusive ser declarado de ofício pelo Juiz, nos termos do art. 102, parágrafo único do CPC.

A.2.) Da Legitimidade Passiva do Agência de Viagens e Turismo (nome da agência de turismo) e da Companhia Aérea (nome da companhia aérea).

As rés (agência de turismo) e (companhia aérea) são legitimadas passivas a figurar no polo passivo da presente ação uma vez que há responsabilidade solidária como empresas fornecedoras do serviço de venda de passagem aérea e de transporte de passageiros.

Diante disso, são solidariamente responsáveis pela má prestação desse serviço.

Conforme consta de cópia de 3 decisões judiciais anexadas a essa petição inicial, reconhece-se a responsabilidade solidária entre a agência de viagens e turismo e a companhia aérea sobre o serviço de venda de passagem aérea e de transporte de serviço.

Nos termos do art. 3, §2º, do CDC diz: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Diz o art. 3, do CDC: “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição e comercialização de produtos a prestação de serviços.”

Diz o art. 34, do CDC: “O fornecedor de produtos ou serviços é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

Diante de tais dispositivos normativos, entende-se que a agência de viagens e Turismo é legitimada passiva para figurar no polo passivo dessa ação uma vez que empresa que opera no ramo de agência de viagens e que, na prática normal de sua atividade comercial e desenvolvimento de seu negócio, presta serviço remunerado de intermediação de compra e venda de passagens aéreas entre o consumidor final e a empresa aérea fornecedora do serviço de transporte aéreo de passageiros, intervindo como representante autônoma desta.

Quanto a legitimidade passiva da ré (empresa aérea). está presente porque é ela a prestadora de serviço de transporte aéreo, sendo a passagem aérea de sua titularidade, inclusive sendo as regras de incidência tarifária e de multa aplicáveis nos casos de alteração de voo e cancelamento de voo da passagem aérea da titularidade da referida ré.

Portanto ambas as rés devem figurar no polo passivo da presente ação.

B) Do Mérito propriamente dito.

B.1.) Da Aplicabilidade do Direito do Consumidor a esse caso concreto.

Ação de conhecimento de rescisão contratual cumulada com indenização por perdas e danos materiais e morais, com pedido de tutela antecipada em caráter de liminar que o autor ajuíza em face das rés (agência de Turismo) e (empresa aérea) tem aplicabilidade no direito do consumidor previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Como já dito, o autor é cliente ou usuário das rés (agência de turismo). e (empresa aérea) se consubstanciando em verdadeira relação de consumo entre as partes, ao utilizar os serviços prestados pelas rés, através de um contrato de adesão de prestação de serviços.

Em outras palavras, as rés enquadram-se no conceito de fornecedoras, pelo que devem ser aplicadas à hipótese dos autos, as regras inseridas no Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelece o art. 3º, caput, e §2º, do CDC: Art. 3º: “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. §2º: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhistas.”

Em suma, pelo fato da questão aqui discutida tratar da prestação de um serviço ofertado, qual seja a compra de passagem aérea, não resta dúvida que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável ao caso em discussão.

O artigo 7º, caput, e parágrafo único, do Código de defesa do Consumidor diz: “Os direitos previstos nesse Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Cláudia Lima Marques explica de forma brilhante a aplicabilidade deste dispositivo quando defende a Teoria do Diálogo das Fontes, em que para essa teoria as leis pertinentes à relação de consumo devem ser analisadas para aplicar qual será a norma mais favorável para o consumidor, in casu, o art. 740 do Código Civil.

Portanto, não há que se falar em aplicabilidade de legislações desfavoráveis e de Convenções Internacionais em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, posto que a jurisprudência já se posicionou sobre a matéria em casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo por se tratar de relação de consumo.

B.2.) Da solidariedade passiva da ré (nome da Agência de Turismo) como agência de viagem e turismo e da ré (nome da empresa aérea) como companhia aérea para responder solidariamente sobre os danos materiais e morais sofridos pelo autor em decorrência dessa relação de consumo.

A ré (agência de turismo) é na qualidade de agência de turismo é solidariamente responsável pelos danos materiais e morais causados ao autor juntamente com a ré (empresa aérea) na qualidade de companhia aérea, tendo em vista a má prestação de serviço realizado decorrente da venda de passagem aérea.

A ré (agência de turismo) é legitimada passiva para figurar como ré dessa ação tendo em vista que é empresa que opera no ramo de agência de turismo e viagens e que, na prática normal de sua atividade comercial e desenvolvimento de seu negócio, presta serviço remunerado (§2º, art. 3º, do CDC) de intermediação de compra e venda de passagens aéreas entre o consumidor final (art. 2º, do CDC) e a empresa aérea (nome da empresa aérea) fornecedora do serviço de transporte aéreo de passageiros (§2º, art. 3º, do CDC), intervindo como representante autônoma desta.

Em assim agindo, a ré (agência de turismo). está configurada, indiscutivelmente, na hipótese prevista no art. 34, do CDC, que caracteriza legalmente a solidariedade passiva entre as empresas, sujeitando-se à assunção da responsabilidade civil decorrente do serviço final de transporte não executado.

Diz o art. 34, do CDC: “O Fornecedor de produtos ou serviços é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

Ainda deve-se registrar que deve ser aplicado o Decreto nº 84.934/80, que dispõe sobre as atividades e serviços das agências de turismo, regulamenta o seu registro e funcionamento e dá outras providências, bem como a Lei 11.771/2008, que dispõe sobre a política nacional de turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico.

Serão citados alguns artigos dos respectivos dispositivos normativos a fim de melhor esclarecimento desse Juízo.

Art. 2, I, V, VI e §3º, do Decreto 84.934/80: “Constitui atividade privativa das Agências de Turismo a prestação de serviços consistentes: I – venda comissionada ou intermediação remunerada de passagens individuais ou coletivas, passeios, viagens e excursões; V – representação de empresas transportadoras, (...), VI – divulgação pelos meios adequados, inclusive propaganda e publicidade, dos serviços mencionados nos incisos anteriores. §3º - O disposto neste artigo não exclui, nem prejudica, a venda de passagens aéreas efetuada diretamente pelas empresas transportadoras, inclusive as de transporte aéreo.

Art. 14, parágrafo único, a do Decreto 84.934/80: “Compreende-se por comissão ou remuneração, para fins do inciso II deste artigo, qualquer redução ou favorecimento sobre os preços pagos pelos usuários, excluídos: a – a retribuição às empresas responsáveis pela emissão e comercialização de cartões de crédito, com relação aos pagamentos feitos com utilização dos mesmos.”

Art. 17, II, do Decreto 84.934/80: “São obrigações das Agências de Turismo: II – exercer a atividade de acordo com as diretrizes estabelecidas na Política Nacional de Turismo.”

Art. 19, do Decreto 84.934/80: “As Agências de Turismo são diretamente responsáveis pelos atos de seus prepostos, inclusive praticados por terceiros por elas contratados ou autorizados ainda que na condição de autônomos, assim entendidas as pessoas físicas por elas credenciadas, tácita ou expressamente.”

Art. 21, II e III, da Lei 11.771/2008: “Consideram-se prestadores de serviços turísticos, para os fins desta Lei, as sociedades empresárias, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestam serviços turísticos remunerados e que exerçam as seguintes atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo: II – agências de turismo; III – transportadoras turísticas.”

Art. 27, caput, e §2º e §3º, I, VI, e §5º, da Lei 11.771/2008: “Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente. §2º - O preço do serviço de intermediação é a comissão recebida dos fornecedores ou o valor que agregar ao preço de custo desses fornecedores, facultando-se à agência de turismo cobrar taxa de serviço do consumidor pelos serviços prestados. §3º - As atividades de intermediação de agências de turismo compreendem a oferta, a reserva e a venda a consumidores de um ou mais dos seguintes serviços turísticos fornecidos por terceiros: I – passagens; VI – representação de empresas transportadoras, de meios de hospedagem e de outras fornecedoras de serviços turísticos; §5º - A intermediação prevista no §2º deste artigo não impede a oferta, reserva e venda direta ao público pelos fornecedores dos serviços nele elencados.”

Esses dispositivos citados conceituam o que é agência de viagens e turismo, os seus deveres para com os usuários, bem como identifica que a agência de viagens e turismo é representante da companhia aérea. Diante dessas considerações deve a ré (Agência de turismo) responder solidariamente com a ré (empresa aérea) sobre a rescisão contratual pleiteada bem como com a responsabilidade civil de pagamento de indenização a título de perdas e danos materiais e morais a serem elencados a seguir nessa petição inicial.

Deve-se destacar que a ré (empresa aérea) também é legitimada passiva para responder solidariamente acerca da rescisão contratual pleiteada nesse Juízo, bem como com a responsabilidade civil de pagamento de indenização a título de perdas e danos materiais e morais a serem elencados a seguir nessa petição inicial.

Insta salientar que a ré (empresa aérea) é a companhia aérea que disponibilizou a passagem aérea do autor, que receberá a maior parte da multa para o cancelamento de passagem aérea, que é ela que estabelece nesse caso concreto as regras tarifárias e multa referente ao cancelamento de voo de passagem aérea e alteração de voo de passagem aérea.

Sobre os diplomas normativos que regulam as companhias aéreas, importante destacar a Lei 7.565/86, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica e Portaria nº 676/GC-5/2000 da ANAC, que dispõe sobre as condições gerais e transporte, no qual serão citados alguns artigos desses diplomas normativos, para fins de esclarecimento da causa.

Art. 174, da Lei 7.565/86: “Os serviços aéreos compreendem os serviços aéreos privados (artigos 177 a 179) e os serviços aéreos públicos (artigos 180 a 221).”

Art. 215, da Lei 7.565/86: “Considera-se doméstico e é regido por este Código, todo transporte em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados em Território Nacional.”

Art. 222, da Lei 7.565/86: “Pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento.”

Art. 223, da Lei 7.565/86: “Considera-se que existe um só contrato de transporte, quando ajustado num único ato jurídico, por meio de um ou mais bilhetes de passagem, ainda que executado, sucessivamente, por mais de um transportador.”

Art. 227, da Lei 7.565/86: “No transporte de pessoas, o transportador é obrigado a entregar o respectivo bilhete individual ou coletivo de passagem, que deverá indicar o lugar e a data da emissão, os pontos de partida e destino, assim como o nome dos transportadores.”

Art. 247 da Lei 7.565/86: “É nula qualquer cláusula tendente a exonerar de responsabilidade o transportador ou a estabelecer limite de indenização inferior ao previsto neste Capítulo, mas nulidade da cláusula não acarreta a do contrato, que continuará regido por este Código (artigo 10).”

Art. 1º, caput e parágrafo único, da Portaria nº 676/GC-5/2000: “O transporte aéreo de pessoas, de coisas e de cargas será realizado mediante contrato entre o transportador e o usuário. Parágrafo único: “Constituem provas do contrato de transporte aéreo o bilhete de passagem de pessoas, a nota de bagagem para o transporte de coisas e o conhecimento aéreo para o transporte de cargas.”

Art. 7º, I, e §1º, da Portaria nº 676/GC-5/2000: **“O passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à restituição da quantia paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir: I – bilhete doméstico – o saldo a ser reembolsado deverá ser equivalente ao valor residual do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa, expressa na moeda corrente nacional, praticada pela empresa emissora, na data do pedido de reembolso; §1º - Se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a 10% (dez por cento) do saldo reembolsável ou o equivalente, em moeda corrente nacional, a US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido do reembolso, o que for menor (grifo nosso).”**

Art. 13, da Portaria nº 676/GC-5/2000: **“O passageiro poderá cancelar a reserva, desde que o faça com antecedência mínima de 4 (quatro) horas, em relação à hora estabelecida no bilhete de passagem (grifo nosso).”**

Art. 63, f, g, da Portaria nº 676/GC-5/2000: **“É vedado aos transportadores, direta ou indiretamente, por si ou por meio de prepostos, agentes gerais e agentes de viagem: f) reter o valor a ser reembolsado**

decorridos 30 (trinta) dias do pedido de reembolso feito pelo usuário; e g) efetuar reembolso de bilhete de passagem não utilizado dentro de seu respectivo prazo de validade, em valor inferior ao resultante da aplicação das regras de cálculo estabelecidas nesta Portaria (grifo nosso)."

Art. 66, parágrafo único, da Portaria nº 676/GC-5/2000: "É nula toda cláusula tendente a exonerar o transportador ou que estabeleça limite de indenização inferior ao que determina o Código Brasileiro de Aeronáutica."

Art. 75, caput, e parágrafo único, da Portaria nº 676/GC-5/2000: "Quando da aquisição do bilhete de passagem ou frete, o usuário deverá ser instruído pelos transportadores, seus prepostos, agentes gerais, agentes de viagem e carga dos direitos e deveres que lhe são atribuídos por esta Portaria. Parágrafo único. As empresas de transporte aéreo deverão assegurar o conhecimento necessário desta regulamentação aos seus prepostos, agentes gerais, agentes de viagem e de carga, de modo a habilitá-los a esclarecer dúvidas questionadas pelos usuários."

Esses diplomas normativos, conceituam o contrato de transporte aéreo, as regras tarifárias e de multa quando do cancelamento ou alteração de voo de passagem aérea, a responsabilidade das companhias aéreas, o dever de informar das companhias aéreas, dentre outros tópicos importante.

Resta cristalino que a ré (empresa aérea) é na qualidade de companhia aérea, fornecedora do serviço de transporte aéreo, responsável solidário para o cumprimento da rescisão contratual e do pagamento a título de perdas e danos materiais e morais ao autor da ação, devendo estar no polo passivo da presente ação.

B.3.) Da Responsabilidade Civil Objetiva das rés (agência de turismo). e (empresa aérea) quanto ao objeto dessa ação.

Considerando que é aplicável o Código de Defesa do Consumidor nesse caso dos autos, vigora-se a responsabilidade objetiva das rés (agência de turismo) e (empresa aérea).

A responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviço é prevista nos artigos 14, e 20, 22, parágrafo único, 23 e 25, caput e §1º, do CDC, que diz:

Art. 14, do CDC: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos seus consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Art. 20, do CDC: "O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando

cabível; II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III – o abatimento proporcional do preço.”

Art. 22, parágrafo único, do CDC: “Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.”

Art. 23, do CDC: “A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.”

Art. 25, caput e §1º, do CDC: “É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores. §1º: Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores.”

Esses artigos demonstram que tanto no defeito do serviço como no vício do serviço haverá a imputação da responsabilidade civil objetiva aos fornecedores de serviço, sendo nula as cláusulas contratuais que exonerem as suas respectivas responsabilidades.

O caso presente nesses autos enseja em um vício no serviço prestado na venda da passagem aérea uma vez que tanto as regras para a alteração de voo, como as regras para o cancelamento da compra da passagem aérea extrapola e muito as regras vigentes no ordenamento jurídico brasileiro quanto a incidência de multa nos casos citados.

Além do mais adota-se tanto a teoria do risco criado como a teoria do risco proveito no tocante a responsabilidade civil objetiva das rés em questão.

A teoria do risco criado diz que é imputado a responsabilidade civil objetiva aquele que criou o risco da atividade, e portanto é objetivamente responsável pelos danos causados a terceiro decorrente pelo risco criado.

A teoria do risco proveito diz que é imputado a responsabilidade civil objetiva aquele que criou o risco e auferiu proveito econômico em sua atividade normal de trabalho, sendo portanto objetivamente responsável pelos danos causados a terceiro decorrente desse risco criado que detém proveito econômico nas atividades normais de quem causou o dano.

Essas teorias, decorrem da interpretação do art. 927, caput, e parágrafo único, do Código Civil, cuja aplicação é subsidiária ao Código de Defesa do Consumidor. Diz esse artigo:

Art. 927, caput, CC: “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, fica obrigado a indenizá-lo. Parágrafo único: Haverá obrigação

de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

A ré (agência de turismo). diariamente tem como fim específico executar a atividade de agência de turismo, intermediando com o consumidor final e a companhia aérea, a compra e venda de passagens aéreas.

A ré (empresa aérea) por sua vez, diariamente presta o serviço de transporte aéreo aos consumidores que compram a sua passagem aérea.

Diante desses fatos, adota-se a responsabilidade civil objetiva as rés (agência de turismo) e (empresa aérea) tanto com base no Código de Defesa do Consumidor em decorrência do vício ou defeito do serviço, como com base no Código Civil em decorrência da teoria do risco proveito ou do risco criado.

A responsabilidade civil objetiva a ser imputada às rés, decorrem da comprovação necessária de três elementos: Conduta lesiva das rés, dano ao autor e nexos de causalidade entre a conduta lesiva das rés e o dano material e moral ao autor.

Exclui-se da apuração da responsabilidade civil objetiva a necessidade de configuração de dolo ou culpa.

As únicas hipóteses de exclusão de responsabilidade civil objetiva às rés é a comprovação de o dano ter ocorrido por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou força maior.

As provas arroladas aos autos demonstram que nenhuma das hipóteses excludentes de responsabilidade se encontram, enquanto que os três elementos da responsabilidade civil objetiva estão perfeitamente configurados nos autos, quais sejam a conduta lesiva das rés, o dano ao autor e o nexos de causalidade entre a conduta lesiva das rés e o dano do autor.

Diante disso, requer-se que seja aplicada a responsabilidade civil objetiva as rés (agência de turismo) e (empresa aérea).

O dano está configurado na multa extorsiva de 93% a ser paga às rés para o cancelamento do voo. A conduta lesiva está comprovada no contrato da (agência de turismo) com o autor (em anexo a essa petição inicial), o atendimento da funcionária da (agência de turismo) explicando detalhadamente as condições de alteração de voo e cancelamento de voo da passagem aérea que chega a 93% conforme demonstrado nas partes fática dessa petição inicial (o pen drive está em anexo a essa petição inicial) e o nexos causal está configurada com a conduta das rés de explanarem as condições de multa ao autor de 93% em discordância com o limite legal de multa de 5%, nos termos do 740, caput e §3º, do Código Civil ou o limite regulamentar de 10%, nos termos do 7º, §1º da Portaria 676/GC5/2000.

B.4.) Das Condutas Irregulares Praticadas pela ré (agência de turismo). na qualidade de Agência de Viagens e da ré (empresa aérea) na qualidade de companhia aérea em face do autor.

Diante dos fatos narrados na parte fática da petição inicial e devidamente comprovados pelos documentos em anexo a essa petição inicial, a ré (agência de turismo) e a ré (empresa aérea) falharam na prestação de serviço no tocante a compra da passagem aérea feita pelo autor.

Quanto a (agência de turismo) que fez o serviço de intermediação entre o autor e a companhia aérea (empresa aérea) falhou nos seguintes pontos:

1) Não há em nenhuma cláusula contratual do contrato da (agência de turismo) para com o autor a informação específica de quanto seria a multa específica no caso de cancelamento de compra de passagem aérea referente a (empresa aérea)., descumprindo com o dever de informar para com o autor, descumprindo o artigo 6º, III, do CDC que diz: “São direitos básicos do consumidor: III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.”

2) A (agência de turismo). falhou na prestação de serviço de atendimento ao não cumprir com o dever de pronto atendimento ao autor como consumidor ao não atendê-lo mesmo após o autor insistentemente ligar para ré no dia anterior ao momento da viagem, cerca de 36 horas atrás. A referida ré não cumpriu com o dever de pronto atendimento como expressamente publicou em seu site meudecolar.com, no e-mail do autor, da política de uso do site (site da agência de turismo), e do contrato de adesão entre a referida ré e o autor (todos os documentos estão em anexo a petição inicial).

Trata-se de verdadeira publicidade enganosa ao não cumprir com o que publicou no tocante de a obrigação de pronto atendimento ao autor como cliente durante 24 horas por dia ao não atender nos números oferecidos (números).

Diz o art. 37, §1º, do CDC: “É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. §1º - É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.”

Diante disso, (agência de turismo) fez publicidade enganosa ao não cumprir com o prometido de pronto atendimento nos números citados em 24 horas por dia, uma vez que o autor tentou o dia inteiro para entrar em contato com a referida empresa e ela não atendeu, somente atendendo no dia seguinte.

3) A (agência de turismo) falhou ao não cumprir conforme mandado no e-mail que pedido de alteração de voo e cancelamento de voo de passagem

aérea seria possível no acesso ao cliente chamado (site da agência de turismo). O autor tentou primeiro fazer a alteração de voo no dia anterior ao embarque, no qual teve a desagradável surpresa das tarifas abusivas em caso de mudança de data de voo. Diante disso, resolveu cancelar a compra da passagem aérea, ao qual não foi possível ser feito, remetendo o chamado meudecolar aos telefones citados para fazer essa solicitação de cancelamento de voo da passagem aérea.

Conforme dito, no dia anterior ao embarque o autor tentou cancelar a passagem aérea que não foi possível graças a falha da citada ré.

4) A ré (agência de turismo). no momento da entrega por e-mail do número da solicitação de compra com o contrato de adesão e também da entrega do bilhete eletrônico não juntou ao autor o contrato de transporte entre a empresa envolvida (empresa aérea), nem as regras de multa em caso de alteração do voo e cancelamento da compra da passagem aérea, descumprindo com o dever de informar ao autor de saber previamente as informações essenciais de um contrato de transporte que são as regras de incidência de multa em caso de alteração de voo ou cancelamento da compra da passagem aérea por iniciativa do autor.

Diante disso, por não informar previamente as informações exatas sobre as regras tarifárias e de multa em caso de alteração de voo e cancelamento da compra da passagem aérea no caso da companhia aérea (empresa aérea), entende o autor que as regras tarifárias e de multa da respectiva companhia não o vinculam, e portanto tem o autor o direito a reembolso sobre a totalidade da passagem aérea paga tendo em vista que falhou a ré no serviço de informar previamente os ônus as quais seriam suportados pelo autor em caso de cancelamento da passagem aérea ou alteração de voo.

5) A (agência de turismo) dolosamente estava aumentando dolosamente os preços com relação a diferença tarifária nos casos de alteração de voo, tendo em vista que no mesmo dia era possível comprar a passagem de voo nos moldes queridos pelo autor com o preço de R\$740,00 se quisesse comprar uma nova passagem em vez de R\$1.343,00 se realizasse a alteração de voo como estava previsto no site (site da agência de turismo).

Interessante destacar que o autor no mesmo dia fez uma pesquisa no site da ré (agência de turismo) e constatou que para comprar uma passagem aérea nas mesmas condições desejadas para o caso de alteração de voo, encontrou a tarifa de R\$740,00 e não R\$1.343,00 o que demonstra o dolo por parte da referida ré em lesar o autor, enquanto consumidor.

Conclui-se que era mais barato comprar uma outra passagem de avião do que fazer a alteração de voo, o que demonstra um total abuso de direito da ré (agência de turismo) e da ré (empresa aérea) em forçar o autor a perder a passagem aérea ou a embarcar na data prevista do embarque, sob pena de arcar com prejuízos elevados.

6) A ré (agência de turismo) não disponibilizou ao autor o direito de recibo dos valores a serem pagos de multa à (agência de turismo) e à (empresa aérea). O autor, conforme Pen Drive em anexo, pediu que a referida ré mandasse por e-mail um recibo acerca dos valores de multa que seriam pagas pelo autor a título de cancelamento da compra da passagem aérea. A atendente da referida empresa disse que não entrega esse tipo de comprovante de pagamento de multa, o que viola o direito à informação do autor.

7) A ré (agência de turismo) disse que só haveria o reembolso ao crédito restante a ser devolvido ao autor depois do prazo de 120 dias a contar da data do pedido de cancelamento que foi no dia 22/12/2013, descumprindo com a regra da ANAC, especificamente o art. 63, f, da Portaria nº 676/GC5/2000 que diz que “é vedado aos transportadores direta ou indiretamente, por si ou por meio de prepostos, agentes gerais e agentes de viagem: f) reter o valor a ser reembolsado decorridos 30 (trinta) dias do pedido de reembolso feito pelo usuário.”

Quanto as falhas de serviço da ré (empresa aérea) estão:

1) Nenhum contrato de transporte aéreo entre a referida companhia aérea e o autor foi disponibilizado ao autor. Considerando esses fatos nenhuma regra prevista em contrato de transporte aéreo, principalmente com relação a incidência de multa em relação a taxa de remarcação de voo ou cancelamento da passagem aérea, devem incidir sobre o autor, tendo em vista a não entrega prévia do contrato de transporte aéreo entre a ré (empresa aérea). e o autor.

Somente após o cancelamento do voo da passagem aérea em questão, o autor por meio de seu advogado teve a iniciativa própria de pesquisar no site da ré (empresa aérea) informações sobre eventual contrato de transporte entre a referida ré e passageiros. O autor encontrou esse contrato geral de adesão de transporte aéreo no dia 07/01/2013, muito depois do pedido de cancelamento de compra da passagem aérea na (agência de turismo) em 22/12/2012. Nesse contrato remete as informações sobre multa em caso de alteração de voo e cancelamento de voo ao site da companhia.

Nesse site da companhia, chega-se as regras tarifárias e de incidência de multa. No caso específico de cancelamento de passagem aérea é cobrada a taxa de R\$120,00 mais 60% sobre o valor da passagem mais R\$150,00 de multa a título de no-show.

2) Que as informações sobre a incidência de multa não chegaram ao conhecimento do autor quando da compra da passagem aérea, somente no momento do efetivo pedido de cancelamento da reserva na ligação feita a (agência de turismo) o que demonstra uma omissão abusiva por parte da ré (empresa aérea) de omitir informações essenciais sobre a compra da passagem aérea e portanto não podem vincular o autor.

3) A ré (empresa aérea) não enviou nenhum e-mail referente as informações essenciais sobre a passagem aérea comprada pelo autor, não

dando nenhum suporte para o mesmo em caso de o autor querer realizar a alteração de voo ou o cancelamento da passagem aérea.

4) A ré (empresa aérea) ao receber as parcelas pagas pelo autor referente a passagem aérea em questão e continuar recebendo as quatro últimas parcelas referente a passagem aérea, chancelou e continua chancelando com as práticas lesivas e abusivas da ré (agência de turismo) incorrendo de maneira solidária nos mesmo erros cometidos pela empresa ré.

Ao ser omissa quanto as práticas adotadas pela ré (agência de turismo) e por ser essa apenas preposta dessa ré, está por omissão anuindo com todas as práticas ilícitas da (agência de turismo), tendo o proveito econômico final desejado, sendo solidariamente responsável por isso.

5) Que essas multas descritas anteriormente, são nitidamente abusivas e a ré (empresa aérea) está se locupletando ilicitamente do dinheiro da passagem do autor sem ter nenhum amparo legal para isso, uma vez que 93% de multa da passagem aérea, é um verdadeiro confisco por parte dessa ré.

Essas são as considerações que demonstram que não é devida às rés o pagamento de nenhuma multa por parte do cancelamento do voo, tendo em vista as práticas abusivas descritas nos parágrafos anteriores.

Contudo, considerando que o contrato de adesão da (agência de turismo) ainda vigora nesse caso e considerando a aplicabilidade das regras de multa da (empresa aérea), mesmo não sendo disponibilizadas previamente ao autor, segue-se a defesa do autor em não aplicar a incidência de multa de 93% do valor da passagem aérea em caso de cancelamento da passagem aérea.

B.5.) Do Contrato de Adesão da (agência de turismo) e do Contrato de Adesão de Transporte da (empresa aérea) e da prática abusiva perpetrada pela rés.

Como está claramente provado no Pen Drive, estas são as regras tarifárias para a realização do cancelamento da compra de passagem aérea: 1) Multa de R\$120,00 + 60% do valor da passagem aérea a título de taxa de cancelamento devido a ré Azul Linhas Aéreas + 2) Multa de R\$50,00 devido à ré decolar.com + 3) Multa de R\$150,00 referente ao não comparecimento do embarque (ou “no show”) devido a ré Azul Linhas Aéreas.

Dessa forma, o valor total de tarifa e multa a ser paga pelo autor no caso de cancelamento de compra de passagem aérea, seria de R\$887,00 de multa correspondendo a soma de R\$120,00 + R\$567,00 (60% de R\$945,00) + R\$50,00 + R\$150,00, nos moldes explicados no parágrafo anterior.

Nesse caso a multa na hipótese de cancelamento de passagem aérea é aproximadamente de 0,93 do preço da passagem inicial paga de R\$945,00, ou seja a multa é de aproximadamente 93% (por cento).

Além disso, o saldo remanescente de R\$58,00 seria depositado na conta do autor somente após 120 dias a contar da data da solicitação do pedido de cancelamento da passagem aérea.

O autor decidiu no momento da ligação de 10:30 da manhã do dia 22 de dezembro de 2012, fazer a solicitação de cancelamento da compra de passagem aérea, com o número de protocolo de cancelamento nº (número).

Assim, somente 120 dias depois do dia 22/12/2012, o autor será reembolsado do seu saldo remanescente de R\$58,00, ou seja, 7% do valor pago da passagem aérea nº (número).

Destaque-se que a cobrança referente ao pagamento da passagem aérea está sendo efetivada mensalmente, uma vez que a compra da passagem aérea foi dividida em seis vezes, sendo duas parcelas já pagas conforme a cópia dos extratos da conta bancária do autor.

Diante desses fatos, o autor entende que a prática adotada pelas rés (agência de turismo) e (empresa aérea) são abusivas quanto a taxa de cancelamento de 93% sobre o total da passagem aérea paga pelo autor, tendo como fundamento jurídico as seguintes razões:

1) Essa multa de 93% sobre o cancelamento da passagem aérea está infringindo diretamente o art. 740, §3º, do Código Civil de 2002 que diz: “O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada. §3º - Nas hipóteses previstas nesse artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.”

Está bem claro nesse artigo, cuja aplicabilidade é reconhecida inclusive nas relações de consumo, que o autor terá direito a integralidade do valor da passagem aérea no caso de o pedido de cancelamento da compra da passagem aérea seja feita em tempo hábil de ser renegociada.

Entende o autor que o ônus da prova no sentido de comprovar que a passagem aérea objeto de cancelamento pelo autor foi ou não renegociada compete as rés (agência de turismo) e (empresa aérea), tendo em vista que as rés têm em seus arquivos os documentos concernentes a compra e venda de passagem aérea, a comprovação se a passagem aérea cancelada pelo autor foi objeto de renegociação por parte da companhia aérea e foi substituída por outro passageiro.

Caso tenha havido a substituição do passageiro concernente a passagem aérea em questão, aplica-se interinamente o art. 740, caput, do Código Civil, sob pena de enriquecimento sem causa por parte das rés.

A Lei Civil é cristalina no sentido de ser direito do autor de reembolso a integralidade do valor a ser pago a título de passagem aérea quando houver tempo hábil por parte da transportadora que no caso é a ré (empresa aérea) de renegociar a passagem aérea e substituir o passageiro a embarcar na respectiva viagem.

O tempo hábil é relativo, uma vez que há uma real probabilidade de a ré (empresa aérea) e a ré (agência de turismo) terem vendido essa passagem cancelada e substituído por outro passageiro.

Se isso ocorreu, é direito do autor a restituição da integralidade do valor correspondente a passagem aérea.

E essa prova é impossível de ser realizada pelo autor, tendo em vista que não estar em seu poder os documentos que comprovam que a passagem aérea foi usada por outro passageiro, sendo o ônus das referidas empresas réis dessa ação de comprovar que essa passagem foi ou não utilizada por um passageiro substituído no momento do embarque no dia 22/12/2013.

Esse documento comprobatório está em poder das réis, pois elas têm o dever e poder de fiscalização quanto aos voos a serem realizados, sabendo com certeza se a passagem aérea cancelada pelo autor foi utilizada por passageiro substituído.

Mostra-se que é rotineiramente praticada pela ré (empresa aérea) a criação e manutenção das chamadas Listas de Espera. Importante destacar as cláusulas 4, 4.2 e 4.3, do contrato geral de adesão de transporte aéreo pela referida companhia aérea:

Cláusula 4: “Reservas e Lista de Espera

O passageiro que não comparecer ao embarque, ou não se apresentar no horário previsto na cláusula 2.1, terá o seu assento preenchido por passageiro inscrito em lista de espera.”

Cláusula 4.2: Cancelamento. O Passageiro poderá cancelar a reserva já confirmada, desde que o faça com duas (2) horas de antecedência, no mínimo, em relação à hora estabelecida para sua apresentação de embarque.

Cláusula 4.3: Listas de Espera. As listas de espera serão abertas no momento em que o total de reservas confirmadas atingirem o limite de assentos disponíveis na aeronave. Os Passageiros com nome em listas de espera serão chamados por ordem de inscrição na respectiva lista, de acordo com o número de assentos que forem liberados pelo não comparecimento no horário previsto para embarque de Passageiros com reservas confirmadas. A (empresa aérea) não presta garantia de que os inscritos em lista de espera poderão embarcar nos respectivos voos.

Diante disso, está comprovado que a ré (empresa aérea) cria listas de espera que preenchem automaticamente as vagas surgidas de cancelamentos de passagens aéreas realizadas pelos usuários, preenchendo essas vagas pelos passageiros substitutos inscritos na lista de espera.

Se a (empresa aérea) tem essas listas de espera, tem também a documentação necessária que comprove que a passagem aérea do autor cancelada por iniciativa própria foi preenchida por outro passageiro inscrito na lista de espera.

A (agência de turismo), na qualidade de preposta da (empresa aérea), tem essas informações disponíveis, também sendo ônus dela de provar se a passagem aérea cancelada pelo autor foi preenchida ou não por outro passageiro substituto inscrito em lista de espera.

Por esses motivos requer-se a inversão do ônus da prova a ser desincumbido pelas rés no tocante a comprovação de que a passagem aérea cancelada pelo autor foi preenchida ou não por outro passageiro no momento do embarque. Caso não juntem aos autos a comprovação de que a passagem aérea cancelada pelo autor não foi preenchida por outro passageiro, requer-se que seja presumido que os fatos alegados nessa petição inicial concernente ao fato de que a passagem aérea cancelada foi preenchida por outro passageiro sejam reputados como verdadeiros e por via de consequência reconheça o dever de devolução do valor total da passagem aérea a ser pago ao autor.

2) Caso seja devidamente comprovado que a passagem aérea cancelada pelo autor não foi preenchida por outro passageiro substituto inscrito na lista de espera pela companhia aérea (empresa aérea), requer-se que seja aplicada a título de multa compensatória o limite legal de 5% sobre o valor da passagem aérea sendo o autor reembolsado em 95% do valor restante da passagem aérea, nos termos do art. 740, §3º, do Código Civil.

Está disposição legal é clara no sentido de limitar a retenção das rés ao máximo de 5% a título de multa compensatória nos casos de cancelamento de passagem aérea feita pelo passageiro.

Inclusive a jurisprudência brasileira tem acatado esse entendimento. Como exemplo, trechos do julgado a seguir (cópia das decisões em anexo a essa petição inicial):

“AÇÃO ORDINÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. PACOTE TURÍSTICO. CONTRATO DE ADESÃO. RESCISÃO UNILATERAL DE CONTRATO PELO CONSUMIDOR. CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PREVÊ, EM CASO DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, A PERDA INTEGRAL DO VALOR PAGO. CLÁUSULA ABUSIVA. ILEGALIDADE. RESTITUIÇÃO DOS VALORES COMPROVADAMENTE PAGOS. DECISÃO CORRETA, QUE INTEGRALMENTE SE MANTÉM. A jurisprudência já pacificou o entendimento de que é nula a cláusula contratual que subtraia ao consumidor a opção de reembolso das quantias pagas, nos termos do art. 51, inciso II, do

Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, se, por um lado, reconhece-se a possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo consumidor, seja qual for o motivo, por outro, não há que se falar em perda de todo o valor pago, não sendo vedado, contudo, à estipulação de retenção de parte da quantia já paga, diante da ausência real de proveito econômico após o descumprimento do contrato pela aderente, ou seja, a não recolocação para venda das passagens, diante do cancelamento operado. Logo, necessário se faz a prova de que, diante do cancelamento, não foi possível a venda das acomodações destinadas aos consumidores não embarcados no dia, horário e local aprazados. Uma vez comprovado, por um lado, o cancelamento antes da data prevista para o embarque, deixou a ré de comprovar, por outro, a impossibilidade de renegociação do pacote com terceiros, hipótese capaz de justificar a retenção de parte do valor do contrato. É notório o fato de que as empresas que atuam nesse seguimento mantêm “lista de espera”, exatamente para suprir eventuais ausências, justificadas ou não, evitando com isto prejuízo econômico. Não havendo, pois, prova de qualquer prejuízo, por acertada se mostra a decisão recorrida ao condenar a ré a restituir as autoras os valores por elas comprovadamente pagos, devidamente corrigidos. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 0146396-89.2010.8.19.0001 – APELAÇÃO DES. MALDONADO DE CARVALHO – Julgamento: 06/03/2012 – PRIMEIRA CÂMERA CÍVEL.”

“PASSAGEM AÉREA. GOL. TRASPORTES AÉREOS. DESISTÊNCIA DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. TAXA ADMINISTRATIVA DE 20% CONTRÁRIA A LIMITAÇÃO DE 5% IMPOSTA PELO ART. 740, §3º, DO NCCB. DEVOLUÇÃO PARCIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO CONSOANTE NORMA DO ART. 31 DO CDC. RECURSO PROVIDO EM PARTE. 31 CDC (71000630699 RS, Relator: Maria José Schmitt Sant Anna, Data de Julgamento: 07/06/2005, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 17/06/2005).”

Essas decisões demonstram que deve haver a aplicação máxima de multa compensatória no caso de cancelamento de voo da passagem aérea por iniciativa do passageiro, no limite legal de 5% sobre o valor da passagem aérea, uma vez que é notório que a ré (empresa aérea) tem uma lista de espera para o preenchimento de ausência decorrente desses cancelamentos.

Dessa forma, a incidência de multa de 93% do valor da passagem aérea para o caso de cancelamento de passagem aérea por iniciativa do autor resulta claramente em um enriquecimento sem causa por parte das rés o que é expressamente vedado no nosso ordenamento jurídico.

A ilegalidade perpetrada pela rés afrontam os princípios basilares e norteadores que regulam as relações de consumo, como os princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF), do objetivo fundamental da construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I, CF), os princípios da confiança, transparência, harmonia ou equilíbrio, da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, caput, I, CDC), e da boa-fé objetiva (art. 4º, III, CDC), e da vedação ao enriquecimento sem causa (art. 884, CC).

Os réus dessa ação, como fornecedores de serviço devem se comportar de acordo com os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, dentre os quais se destaca o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo (art. 4º, I, CDC).

De acordo com o caput e inciso III, do art. 4º, do CDC, as relações de consumo devem ser norteadas pelos princípios da proteção dos interesses econômicos, boa-fé, equidade e transparência.

Por boa-fé objetiva deve-se entender como um comportamento leal, que visa não prejudicar a outra parte (dever de proteção), para a tender a legítima expectativa que levou o parceiro contratual a contratar.

Esse dever varia de acordo com as características do parceiro contratual, em obediência ao princípio da equidade.

Pelo princípio da harmonia ou equilíbrio, busca-se tutelar os interesses dos contratantes de tal forma que não ocorra uma vantagem exagerada para um, em detrimento dos interesses do outro. As partes devem, a nível contratual, tratar dos seus interesses de modo a preservar o equilíbrio do contrato.

O princípio da proteção da confiança pretende proteger prioritariamente as expectativas legítimas que nasceram no outro contratante, o qual confiou na postura, nas obrigações assumidas e no vínculo criado através da declaração do parceiro. Isso se dá em dois aspectos: 1) a proteção da confiança no vínculo contratual, que dará origem as normas cogentes do CDC, que procuram assegurar o equilíbrio contratual nas relações de consumo, ou seja, o equilíbrio das obrigações e deveres de cada parte, através das proibição do uso de cláusulas contratuais abusivas e de uma interpretação sempre pró-consumidor; 2) a proteção da confiança na prestação contratual, que dará origem às normas cogentes do CDC, que procuram garantir ao consumidor a adequação do serviço adquirido, assim como evitar riscos e prejuízos oriundos dessas relações desses serviços.

Quanto ao princípio do enriquecimento sem causa apregoa que existe um enriquecimento injusto ou ilícito sempre que houver uma vantagem de cunho econômico em detrimento de outrem, sem justa causa. Esse é o sentido do art. 884, CC que diz: “Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à causa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.”

Aplicando o princípio do enriquecimento sem causa a esse caso concreto, retrata a prática atual e habitual das rés dessa ação em lesar o direito de devolução dos consumidores, e nesse caso do autor, ao não cumprir com o limite legal de retenção de 5% a título de multa compensatória nos casos de não preenchimento da passagem aérea vaga por motivo de cancelamento do usuário.

Conforme os cálculos demonstrados nessa petição inicial o custo para fazer a alteração de voo chega a 184% de diferença tarifária e multa e o custo para pedir o cancelamento da passagem aérea chega a 93%, o que beira a um absurdo, e afronta clara aos princípios que regem as relações contratuais, quanto mais as relações de consumo.

Dentre os direitos básicos do consumidor está descrito no art. 6º, III, IV, V, VI e VIII que diz respectivamente o direito “a informação adequada sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como outras práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços; a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.”

É prática abusiva nos termos do art. 39, V e X, do CDC: “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; elevar sem justa causa o preço dos produtos ou serviços.”

No mesmo sentido o art. 51, do CDC, tratou das cláusulas abusivas e das nulidades que delas resultam, como por exemplo cláusulas que exoneram e isentam o fornecedor de serviços de responsabilidade (art. 51, I, CDC), subtraem do consumidor a opção de reembolso (art. 51, II, CDC), que transfiram responsabilidades a terceiros (art. 51, III, CDC), que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada (art. 51, IV c/c §1º, CDC), que permitam a variação unilateral do preço (art. 51, X, CDC) e pro fim estejam em desacordo com o sistema nacional de proteção ao consumidor (art. 51, XV, CDC).

Diante dessas normas, não há que se falar em multa de 93% no caso de cancelamento de passagem aérea por parte do autor, devendo ser limitada, caso não tenha preenchido a vaga, a multa de 5% do valor da passagem aérea.

Se as rés quiserem cobrar algum tipo de multa, deverá provar que em razão do cancelamento, não foi possível a venda das acomodações destinadas ao consumidor que não embarcou no dia, hora e local combinados.

Dessa forma, se o consumidor comprovar que seu pedido de cancelamento foi requerido antes da data prevista para o embarque, e as rés não comprovarem a impossibilidade de renegociação do pacote com terceiros, logo não poderá cobrar a multa de 5%, quanto mais de 93%.

Como tese subsidiária, caso não acolhido os fundamentos anteriores, requer o autor que seja aplicada a multa máxima de 10% a título de multa compensatória sobre o valor da passagem aérea paga pelo autor.

Isso decorre da regra oriunda da portaria da ANAC nº 676/GC5/2000 que garante o limite regulamentar de 10% que as rés podem cobrar se houver pedido de cancelamento da passagem aérea por conveniência do passageiro.

Diz o art. 7º, §1º, da Portaria nº 676/GC5/2000: “O passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à restituição da quantia efetivamente paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir: §1º - Se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a 10% (dez por cento) do saldo reembolsável ou equivalente, em moeda corrente nacional, a US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido do reembolso, o que for menor.”

Diante disso, embora a portaria da ANAC, não pode criar direitos e obrigações ao autor na qualidade de consumidor, pois cabe a lei restringir tais direitos, compete essa portaria que tem natureza de norma regulamentar criar direitos e impor limitações ou restrições as concessionárias de serviço público e seus prepostos, podendo sim estabelecer o limite de multa compensatória em caso de cancelamento da passagem aérea a ser realizado pelo autor.

Por isso, no pior das hipóteses, deve haver a incidência máxima de multa no valor de 10% da passagem aérea que deverá ser atribuída às duas rés dessa ação e não 93% da passagem aérea como está sendo cobrada nesse momento.

Essa resolução da ANAC, obriga as companhias aéreas e seus prepostos, como a agência de viagens e turismo a limitarem a multa em no máximo 10% e dessa forma, devem cumprir com a norma regulamentar.

Diante disso, caso os pedidos anteriores não sejam deferidos, que seja limitado a multa pela desistência da passagem aérea a no máximo 10%.

B.5.) Do Pedido de Rescisão Contratual em face da (agência de turismo) e (empresa aérea).

Diante do exposto, requer-se que seja rescindido o contrato de adesão anexa a essa petição inicial referente a relação jurídica envolvendo a compra da passagem aérea intermediada pela ré (agência de turismo) bem como extinga a obrigação de pagar a passagem aérea da ré (empresa aérea).

Como já dito antes, a ré (empresa aérea) não entregou ao autor nenhum contrato de prestação de serviços referente ao transporte aéreo

doméstico, sendo que o contrato de transporte anexo a essa petição inicial está no site da referida companhia aérea.

Tendo em vista as diversas irregularidades elencadas nos parágrafos anteriores, pede-se que haja a rescisão contratual que obriga o autor a realizar o pagamento da passagem aérea, bem como o pagamento da multa de 93% da passagem aérea.

Requer-se também que seja devolvido os valores já efetivamente pagos às rés conforme os extratos em anexo a essa petição inicial, que somam duas parcelas de R\$157,46, totalizando a quantia já paga de R\$314,92.

Ressalte-se que a próxima parcela de R\$157,46 será cobrada no vencimento do próximo dia 20/02/2013.

Considerando que essa cobrança é ilícita requer-se que suspenda o pagamento das demais parcelas a serem pagas que são ainda quatro parcelas.

Que ao final seja declarada ilícita a cobrança dessas demais parcelas, desobrigando o autor a efetuar o pagamento das parcelas restantes.

Que ao final seja devolvida as parcelas já pagas, desonerando-se da multa contratual, ou fixando a multa a no máximo 5% do valor da passagem aérea ou subsidiariamente fixando a multa no máximo 10% sobre o valor da passagem aérea.

B.6.) Do Pedido de Indenização por Danos Materiais.

Considerando que a incidência de multa de 93% sobre a passagem aérea é ilícita, requer-se que seja reconhecido a obrigação das rés em desonerar o autor ao pagamento dessa multa arbitrária.

Como já dito alhures, a menos que as rés comprovem que não colocaram um passageiro substituto constante da lista de espera da companhia aérea (empresa aérea), requer-se que seja presumido que as rés efetuaram a substituição do passageiro na passagem referida, não devendo haver a cobrança da multa rescisória de no máximo 5% do valor da passagem aérea.

Diante disso requer-se que seja devolvido a título de dano material a integralidade do valor da passagem aérea de R\$945,00.

Considerando que o dano material nesse caso é o dano emergente, caso Vossa Excelência defira o pedido de tutela antecipada em caráter liminar, requer-se que seja devolvido o valor efetivamente pago pelo autor constante de R\$314,92 e desobrigue o autor a pagar o restante do valor da passagem aérea, especialmente no que se refere a multa de 93% do valor da passagem aérea.

Requer ainda que haja a inversão do ônus da prova quanto ao fato de comprovar se houve substituição de passageiro ao embarcar na passagem

aérea cancelada pelo autor, a ser desincumbida pelas rés, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

Requer-se também que seja condenado as rés a devolver ao autor o dobro dos valores pagos indevidamente as rés, acrescido de correção monetária e juros legais, nos termos do art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando que foram efetivamente pagas as rés a quantia de R\$314,92, referentes as duas primeiras parcelas referentes a passagem aérea em questão, requer-se que caso seja deferida a tutela antecipada de suspender o pagamento das 4 últimas parcelas da referida passagem aérea, que seja pago em dobro da quantia paga em excesso ao que deveria pagar, que nessa hipótese seria de R\$ 629,84.

Caso Vossa Excelência não defira a tutela antecipada, continuando o autor a pagar as demais parcelas da passagem aérea, requer-se que seja devolvido ao autor a título de danos materiais, o dobro do valor pago da passagem aérea de R\$945,00, ou seja, o valor de R\$1.890,00 a ser devolvido ao autor.

Salienta o autor, que essa punição prevista no art. 42, parágrafo único do CDC, isenta o autor de provar dolo ou culpa, pois se trata de responsabilidade objetiva das rés em razão da relação de consumo, sendo afastada essa punição somente no caso de engano justificável a ser provada pelas rés.

Mesmo que Vossa Excelência entenda que deve ser provada o dolo ou a culpa pelas rés, a presente petição inicial juntada com os documentos que a instruem são provas suficientes que comprovam o dolo e a culpa das rés dessa ação, devendo haver a incidência da repetição de indébito a ser pago ao autor em dobro do excesso efetivamente pago.

Caso Vossa Excelência entenda que não cabe nesse caso a incidência de multa, requer-se a devolução em dobro da quantia paga a título de passagem aérea de R\$945,00, ou seja o total de R\$1890,00 a ser devolvido ao autor.

Caso Vossa Excelência entenda que seja o caso de incidência de multa a no máximo 5% do valor da passagem aérea, deve-se devolver em dobro o valor da diferença do valor da passagem aérea descontada dos 5% de multa dos R\$945,00, o que totalizaria o valor de R\$897,75 x 2 que é igual a R\$1.795,50 a ser devolvido ao autor.

Caso Vossa Excelência entenda que seja o caso de incidência de multa a no máximo 10% do valor da passagem aérea, deve-se devolver em dobro o valor da diferença do valor da passagem aérea descontada dos 10% de multa dos R\$945,00, o que totalizaria o valor de R\$850,50 x 2 que é igual a R\$1.701,00 a ser devolvido ao autor.

B.7.) Do Pedido de Indenização de Danos Morais.

Requer-se ainda que os réus dessa ação sejam condenados ao pagamento de indenização a título de danos morais ao autor, uma vez que os réus cometeram um ato ilícito gerando respectivamente o dano moral ao autor.

Há incidência de dano moral tendo em vista a conduta ilícita e abusiva dos réus em dar uma onerosidade excessiva ao autor a suportar em anos os casos de alteração de voo ou cancelamento de voo.

Nesse caso concreto, a multa de 93% a título de cancelamento de passagem aérea é por demais abusiva e danosa ao consumidor, no caso específico o autor.

Tendo em vista que as rés descumpriram as normas legais e regulamentares que limitam a incidência de multa a no máximo 5% ou 10% do valor da passagem aérea se comprovadamente não puderem substituir o passageiro para embarcar na referida passagem cancelada, deve-se reconhecer a incidência do dano moral nesse caso.

Além do mais, o autor diversas vezes tentou cancelar a passagem aérea no telefone fornecido pela empresa (agência de turismo) o qual não foi atendido imediatamente. Somente após sucessivas tentativas no dia posterior, é que houve o atendimento por parte da empresa (agência de turismo). Que o fato de não deixar claro ao autor a incidência dessa multa de 93%, desde quando comprou a passagem aérea, é um ato ilícito que deve ser indenizável ao autor, uma vez que saber sobre o real valor da multa somente no momento do pedido de cancelamento é por demais abusivo por parte das rés.

Que a ré (empresa aérea) não deu nenhuma assessoria de atendimento ao autor, nem disponibilizando o contrato de transporte aéreo, nem especificando ao autor desde a compra da passagem aérea, as regras sobre a incidência de multa no caso de alteração voo ou cancelamento de voo demonstram que a referida ré está em conluio com a ré (agência de turismo) em fornecer esse serviço defeituoso e abusivo, e portanto há o dever de indenizar.

Quanto à quantificação dos danos morais, não há uma tarifação prévia no nosso ordenamento jurídico. Cabe ao prudente arbitramento judicial a ser decidido no caso concreto sobre o valor de indenização a título de dano moral a ser pago pelas rés ao autor.

Contudo existem alguns critérios de fixação do dano moral. Dentre os critérios de fixação do dano moral estão a capacidade econômica do agente causador do dano, do grau de lesividade do ato ilícito cometido, e a função preventiva, pedagógica, reparadora e punitiva do dano moral para fins de evitar a reincidência da conduta lesiva a ser evitada.

A função preventiva do dano moral refere-se a função de prevenir a reiteração de condutas lesivas por quem causou o dano.

A função pedagógica do dano moral é justamente o fato de ensinar por meio de indenização que é proibido a conduta lesiva demonstrada pelas rés.

A função reparadora tem a finalidade de reparar o dano moral causado a vítima no caso o autor.

E a função punitiva e repressiva visa a punir as rés que causaram ao dano pela conduta lesiva em si, a ponto de contabilizarem que é economicamente inviável a reiteração do dano demonstrado nos autos, forçando por meio da indenização a melhoria da qualidade do serviço, em conformidade com a lei.

Diante dessas quatro funções intrínsecas do dano moral, requer-se que as rés sejam condenadas a cada uma indenizarem a título de dano moral a o valor de R\$12.500,00 para cada ré, totalizando a quantia total de R\$25.000,00, como indenização de dano moral mínima a ser arbitrada por Vossa Excelência.

Caso Vossa Excelência entenda que seja cabível dano moral superior a quantia de R\$25.000,00, que seja arbitrado conforme o entendimento do nobre julgador, contudo que seja deferido pelo a indenização de dano moral pelo valor mínimo de R\$25.000,00, sendo R\$12.500,00 para cada ré.

B.8.) Do Pedido de Tutela Antecipada em caráter liminar.

Diante do exposto, requer-se que seja deferido o pedido de tutela antecipada em caráter liminar para suspender a exigibilidade do pagamento das demais parcelas referentes ao pagamento da passagem aérea da ré (empresa aérea).

Conforme demonstrado no extrato da fatura do cartão de crédito do autor, está havendo a cobrança das passagens aéreas regularmente.

Considerando que é indevido o pagamento da passagem aérea pelo fato de o autor ter pedido o cancelamento em tempo hábil, requer-se que suspenda o pagamento das demais parcelas da passagem aérea que vencem no dia 20 de cada mês, até ulterior análise do mérito a ser realizado nesse juízo.

Faltam ainda o pagamento de 4 parcelas de R\$157,46, sendo que a próxima parcela será vencida no dia 20/02/2014.

Tendo em vista ser ilegítima essa cobrança, pede-se que suspenda a exigibilidade desse pagamento até a prolação da sentença, que se entender pela inexigibilidade da dívida, exonere o autor ao pagamento das parcelas restantes da passagem aérea em questão.

Dessa forma pede-se que officie-se a agência do (do banco), no endereço (nome do endereço), para que suste o pagamento das quatro últimas parcelas referentes ao pagamento da passagem aérea da ré (empresa aérea),

que está sendo cobrado no cartão (número do cartão de crédito), agência (número) e conta corrente (número) cuja titularidade é do autor.

Para que se evite a continuidade da lesão a ser suportada pelo autor com a suspensão da exigibilidade do pagamento das quatro últimas parcelas referentes a passagem aérea da (empresa aérea), bem como a imediata cessação das violações ao ordenamento jurídico brasileiro, sobretudo ao Código de Defesa do Consumidor, busca-se o deferimento da tutela antecipada em caráter liminar.

Inicialmente, insta salientar que inexistente incerteza fática ou jurídica a ser elidida, uma vez que se trata de questão de meramente de direito e pelo fato das provas documentais já estarem nos autos, motivos pelo qual o contraditório pode ser diferido.

Para o deferimento da tutela antecipada, inclusive de caráter liminar, deve-se preencher os requisitos do art. 273, do CPC que diz: “O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca se convença da verossimilhança da alegação e: I – haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.”

O requisito da prova inequívoca está devidamente preenchido, na medida em que a conduta das rés mostra-se nas plenamente evidenciada na presença das ilegais cláusulas em seus contratos de adesão. Prova essa de natureza documental que está instruindo essa petição inicial.

A verossimilhança da alegação está cabalmente demonstrada por todos os fatos aqui demonstrados e pela flagrante violação as regras e princípios de proteção ao consumidor e regulatórios dos contratos de transporte de pessoas do setor aéreo brasileiro.

O dano irreparável ou de difícil reparação refere-se ao fato das inúmeras consequências danosas em que inevitavelmente incorrerá com o diferimento da tutela pretendida em virtude do trâmite processual.

Assim, independente das condutas das rés virem se alongando por tempo considerável, é de se ponderar que mesmo em tais casos faz-se perfeitamente possível o uso da tutela antecipada.

Ademais, dificilmente repara-se o sentimento de impotência e frustração diante da cobrança impositiva das rés.

Inequivocamente, está configurada a real necessidade da antecipação da tutela, estendo preenchidos os requisitos legais.

Subsidiariamente, requer-se que seja deferida a tutela antecipada com o depósito judicial das quatro parcelas de R\$157,46 com vencimento no dia

20 de cada mês, para fins de garantia desse juízo, suspendendo-se a exigibilidade do débito das parcelas restantes acerca dessa passagem aérea.

B.9.) Do Pedido de Exibição de Documentos.

Requer-se ainda que as rés apresentem a esse juízo a prova de que preencheram a vaga da passagem aérea cancelada pelo autor por passageiro substituto constante na lista de reserva para fins de prova se houve tempo hábil ou não para as rés renegociarem a passagem.

Requer-se também que a ré (agência de turismo) apresente a esse juízo o conteúdo da gravação e do pedido de alteração de voo e posteriormente o pedido de cancelamento constantes dos protocolos nº (número) (alteração do voo) e nº (número) (cancelamento da passagem aérea) referente a passagem aérea nº (número).

Destaque-se que a ré (agência de turismo). tem esse conteúdo gravado conforme informação da atendente e recusa-se a fornecer qualquer recibo ou detalhamento referente a multa incidente sobre o cancelamento da passagem aérea ao autor conforme se depreende do conteúdo do vídeo no Pen Drive em anexo a essa petição inicial.

Requer-se também que a ré (empresa aérea) junte aos autos o contrato de transporte aéreo que vincule o autor, especificando todas as regras de multa e tarifa referente a alteração de voo e cancelamento de passagem aérea, tendo em vista que o autor não recebeu nenhum contrato pela referida companhia.

A finalidade das provas, é no intuito de melhor instruir o processo quanto a delimitação da conduta danosa praticada pelas rés, sendo o dever delas de informar ao consumidor todas as regras contratuais principalmente aquelas atinentes as regras de multa sobre alteração de voo e cancelamento de passagem aérea por parte do passageiro.

As circunstâncias que se funda o autor para afirmar que esses documentos estão com as rés é o fato de notório que as rés têm que ter esses documentos para fins de contabilização, controle, e fiscalização sobre as transações comerciais referentes a compra e venda de passagem aérea.

Se as rés não juntarem aos autos os referidos documentos, requer-se a inversão do ônus da prova, tendo em vista que as provas elencadas somente são possíveis de serem produzidas pelas rés, inclusive admitindo como verdadeiros os fatos por meio dos documentos referidos o autor pretendia provar.

Dessa forma estão preenchidos os requisitos dos artigos 355 usque 363, do Código de Processo Civil.

III.) Do Pedido:

Ante o exposto, pede-se:

A) Que seja deferido o pedido de tutela antecipada em caráter liminar para que seja determinada a suspensão das cláusulas contratuais abusivas e a suspensão da exigibilidade do pagamento das quatro parcelas restantes a quitação da passagem aérea nº (número) no valor de R\$157,46 cada, a ser paga as rés, oficiando-se a Agência do (banco) localizado no (endereço), para que suste o pagamento das quatro últimas parcelas referentes ao pagamento da passagem aérea nº (número) da ré (empresa aérea), que está sendo cobrado no cartão (número do cartão de crédito), agência (número) e conta corrente (número) cuja titularidade é do autor.

- Que subsidiariamente, caso a tutela antecipada não seja apreciada em tempo para a suspensão das quatro últimas parcelas referentes a passagem aérea em questão, que seja deferida a tutela antecipada para suspender a exigibilidade do pagamento às rés acerca das parcelas restantes referentes ao pagamento da passagem aérea nº (número) da ré (empresa aérea), que está sendo cobrado no respectivo cartão de crédito;

- Que ainda em sede de tutela antecipada em caráter liminar que suspenda totalmente a cobrança a título de multa rescisória nesse caso de cancelamento da passagem aérea nº (número) da ré (empresa aérea) por parte das rés dessa ação, limitando-se a no máximo 5% ou subsidiariamente a no máximo 10% de multa sobre o valor da passagem aérea.

- Que caso Vossa Excelência entenda pelo não deferimento da tutela antecipada em caráter liminar, pede-se que defira esse pedido de tutela antecipada pelo menos de forma parcial após a apresentação da defesa pelos réus;

B) A citação dos réus, por carta de aviso-recebimento, nos termos do art. 222, do CPC, nos endereços mencionados no preâmbulo dessa petição inicial, para, se quiserem, contestarem a presentem ação, no prazo legal, sob pena de arcarem com os efeitos decorrentes da revelia, nos termos do art. 319, do CPC;

C) No mérito, que seja julgado inteiramente procedente o pedido, com a confirmação dos efeitos da tutela antecipada, para condenar os réus a:

- rescindir o contrato de adesão referente a compra da passagem aérea nº (número) da companhia aérea (empresa aérea) bem como o contrato de adesão de intermediação de compra de passagem aérea da (agência de turismo), exonerando o autor de efetuar qualquer pagamento em favor das rés;

- Confirmar a tutela antecipada no sentido de anular as cláusulas contratuais abusivas e anular o pagamento das quatro parcelas restantes ou as últimas parcelas restantes para a quitação da passagem aérea nº (número) no valor de R\$157,46 cada, a ser paga as rés, oficiando-se a Agência do (banco) localizado (endereço) para que cancele o pagamento dessas quatro últimas

parcelas referentes ao pagamento da passagem aérea da ré (empresa aérea), que está sendo cobrado no cartão (número do cartão de crédito), agência (número) e conta corrente (número) cuja titularidade é do autor.

- Que alternativamente uma via do ofício seja disponibilizado ao autor para que efetue essa notificação a agência do Banco ao qual o autor tem a conta do cartão de crédito mencionado e que está sendo realizado essa cobrança indevida.

- Exonerar o autor do dever de realizar o pagamento de qualquer multa contratual a ser pago às rés;

- Que sendo devida a multa rescisória que seja paga no máximo 5% sobre o valor da passagem aérea nº (número) ou subsidiariamente a no máximo 10% sobre o valor da passagem aérea nº (número);

- Ao pagamento de indenização por dano material correspondente ao valor da passagem nº (número) correspondente a quantia de R\$945,00, bem como da devolução em dobro dos valores ilicitamente recebidos pelas rés a título de taxa de administração e/ou multa rescisória para cancelamento da referida passagem aérea.

- Que caso seja reconhecida que a multa é indevida que seja indenizado o autor ao dobro do valor da passagem aérea totalizando R\$1.890,00 a título de dano material;

- Que caso seja reconhecida que a multa máxima devida é de 5% às rés que seja indenizado o autor ao dobro da diferença cobrada indevidamente totalizando R\$1795,50 a título de dano material;

- Que caso seja reconhecida a multa máxima devida é de 10% às rés que seja indenizado o autor ao dobro da diferença cobrada indevidamente totalizando R\$1.701,00 a título de dano material;

- Ao pagamento de indenização por dano moral ao valor mínimo de R\$12.500,00 a cada réu dessa ação, totalizando o valor total de dano moral a ser pago pelas rés em pelo menos R\$25.000,00, ou outra indenização a ser arbitrada por Vossa Excelência desde que seja maior a indenização mínima pleiteada nessa petição inicial.

- Que seja reconhecido a solidariedade das rés quanto ao cumprimento dessa sentença, inclusive no tocante ao pagamento das indenizações referentes ao dano material e moral pleiteado pelo autor;

- Que a condenação das rés ao pagamento de indenização por dano material e moral sejam reajustados conforme os índices oficiais de correção monetária como o IPCA ou INPC bem como os juros de mora de 1% ao mês, tendo como termo inicial a data da ocorrência do ato ilícito no dia 22/12/2012, nos termos da súmula 43 e 54, do STJ;

- Que caso o termo inicial da correção monetária e dos juros de mora, não sejam acolhidos por esse juízo nos moldes do parágrafo anterior, que o termo inicial seja na data do ajuizamento da ação, ou subsidiariamente na data da citação dos réus ou por último na data da sentença;

D) Que seja deferido a inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, para que as rés provem que em razão do cancelamento ou da desistência, não foi possível renegociar os assentos ou acomodações referentes a passagem nº (número) da companhia (empresa aérea), valendo ressaltar que o autor como consumidor é vulnerável para provar que a empresa não renegociou a passagem;

E) Requer-se ainda que seja deferido o pedido de produção de provas concernente ao pedido de exibição de documentos para que as rés apresentem a esse juízo a prova de que preencheram a vaga da passagem aérea cancelada pelo autor por passageiro substituto constante na lista de reserva para fins de prova se houve tempo hábil ou não para as rés renegociarem a passagem;

- Requer-se também que a ré (agência de turismo) apresente a esse juízo o conteúdo da gravação e do pedido de alteração de voo e posteriormente o pedido de cancelamento constantes dos protocolos nº (número) (alteração do voo) e nº (número) (cancelamento da passagem aérea) referente a passagem aérea nº (número).

- Requer-se também que a ré (empresa aérea) junte aos autos o contrato de transporte aéreo que vincule o autor, especificando todas as regras de multa e tarifa referente a alteração de voo e cancelamento de passagem aérea, tendo em vista que o autor não recebeu nenhum contrato pela referida companhia.

- Se as rés não juntarem aos autos os referidos documentos, requer-se a inversão do ônus da prova, tendo em vista que as provas elencadas somente são possíveis de serem produzidas pelas rés, inclusive admitindo como verdadeiros os fatos por meio dos documentos referidos o autor pretendia provar.

F) A condenação das rés aos honorários sucumbenciais, inclusive constantes das custas e despesas processuais.

G) Requer-se pela produção de prova documental, juntando inclusive o Pen Drive em anexo ao qual requer que seja guardado nos cofres da secretaria desse Juízo, bem como a prova de exibição de documento a ser fornecido pelas rés e por último caso seja necessário o depoimento pessoal do autor e prova testemunhal;

I) Requer-se contudo que Vossa Excelência analise todas as provas juntadas nesse momento, sobretudo o conteúdo constante do Pen Drive;

Dá-se o valor da causa de R\$26.890,00.

Nesses termos,
Pede e espera deferimento.

Cidade, data.

Nome do Advogado
OAB/(Estado, número da OAB)