



Número: **0867790-10.2019.8.14.0301**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **4ª Vara do Juizado Especial Cível de Belém**

Última distribuição : **22/12/2019**

Valor da causa: **R\$ 8.000,00**

Assuntos: **DIREITO DO CONSUMIDOR, Cancelamento de vôo**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
ANTONIO FORTUNATO CORDERO COSTA (RECLAMANTE)		MICHEL NOBRE MAKLOUF CARVALHO (ADVOGADO)	
GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A. (RECLAMADO)		GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29572608	19/07/2021 12:03	Sentença	Sentença

Processo nº 0867790-10.2019.8.14.0301

RECLAMANTE: ANTONIO FORTUNATO CORDERO COSTA

RECLAMADO: GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

S E N T E N Ç A

Vistos, etc.

Dispensou o relatório e decido (art. 38 da Lei 9099/95).

Trata-se de pedido de indenização por danos morais decorrentes de transtornos oriundos de cancelamento e alteração de voo.

Relata o reclamante que sua filha efetuou a compra de passagens aéreas, no dia 03/07/2019, para viagem no trecho Belém – Santarém pela empresa reclamada, com data de ida para o dia 13/11/2019 e retorno para o dia 25/11/2019.

Informa também, que no dia da viagem (13/11/2019) realizou o check-in regularmente, razão pela qual concluiu que não havia alteração no voo ou no embarque. No entanto, relata que após horas de espera, com o avião devidamente estacionado e com a formação das filas no momento do embarque, foi informado aos passageiros que o voo havia sido cancelado, sem qualquer explicação crível para tanto.

Aduz que, após muita confusão, a requerida remanejou o autor e seus familiares para o voo de outra companhia aérea, que partiu no dia seguinte, cerca de cinco horas depois do ocorrido, destacando que em nenhum momento foi oferecida qualquer assistência de alimentação, transporte ou hospedagem.

Não obstante, o autor relata que o retorno à Belém também foi problemático, vez que na data programada para a viagem (25/11/2019), o check-in foi realizado normalmente e o autor se dirigiu à sala de embarque. Desta feita, como uma repetição dos fatos ocorridos no embarque de Belém para Santarém, no momento do embarque, com as filas formadas, com o avião estacionado, após uma hora de espera foi informado que o voo foi cancelado, sem motivo aparente.

Esclarece, ainda, que os passageiros foram informados que além do cancelamento, a companhia não disponibilizaria acomodações em hotel em virtude da falta de vagas. Após discussões, o autor conseguiu um voucher para o seu transporte e de sua esposa, que se acomodaram na casa de parentes, esclarecendo que não foi oferecida também qualquer assistência de alimentação. Por fim, o autor retornou à Belém no dia 26/11/2019, um dia depois do previsto, sendo realocado



em outro voo da companhia aérea Azul, com saída às 15:25h.

Salienta que arcou com todas as despesas por ter ficado mais um dia na cidade de Santarém, exceto pelo transporte de traslado entre o aeroporto e seu local de estadia.

Diante do exposto, alegando ter sofrido transtornos, requer a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação, a reclamada alegou, em suma, que o voo de ida precisou ser alterado, por motivos que fogem ao seu controle, que ofereceu toda assistência cabível, nos termos da ANAC, sendo o autor reacomodado para voo posterior, de empresa congênere.

Por fim, relatou que, em relação ao voo de volta, o voo foi cancelado por conta de mudanças na malha aérea, tendo sido oferecida toda a assistência com base nas resoluções da ANAC. Levanta a ausência de responsabilidade devido à ocorrência de caso fortuito (evento inevitável) e a ausência de dano moral no caso presente. Assim, requereu a improcedência dos pedidos.

Decido.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é qualificada como relação de consumo, em que presentes as figuras do consumidor e do fornecedor de serviço.

A inversão do ônus da prova é instrumento que atende a direitos básicos do consumidor, consagrados no artigo 6º, VI, VII e VIII (diante da verossimilhança das alegações), motivo pelo qual a regra é adotada, no julgamento da lide.

Analisando o caso em tela, constata-se que houve evidente falha no serviço prestado pela requerida, não apenas no que em razão da ausência de comunicação prévia quanto ao cancelamento dos voos, como também em virtude do não recebimento da assistência devida pelo autor.

Conforme se depreende dos autos, não foi enviado nenhum e-mail, nem foi feita qualquer ligação telefônica ou comunicado antes do momento do embarque, com o intuito de alertar o consumidor com antecedência a respeito da suposta necessidade de cancelamento do voo, de modo que este só tomou conhecimento do fato horas depois do horário previsto para o embarque.

Ademais, o autor informa não ter recebido a assistência devida por parte da ré, eis que não foi oferecido qualquer voucher para alimentação e hospedagem. Quanto ao transporte, destaca que a ré ofereceu apenas um voucher para o retorno do aeroporto para a cidade de Santarém, diante do cancelamento do voo com destino à Belém.

A tese da ré, sustentada na contestação, foi de que o voo de ida precisou ser alterado devido a motivos que fogem de seu controle, entretanto, sequer esclareceu que motivo seria este. Quanto ao voo de volta, alega que este precisou ser alterado por conta de suposta necessidade de reestruturação da malha aérea. No que se refere ao fornecimento de assistência, limitou-se a alegar que teria prestado toda assistência cabível, nos termos do que determina a ANAC.



Todavia, tais argumentos não convencem, eis que a ré não apresentou qualquer documentação capaz de comprovar quaisquer de suas alegações. Embora tenha alegado que o atraso no voo se deu em virtude de alterações na malha aérea, fato este que foge de sua competência, não apresentou nenhuma prova a respeito (seja do próprio sistema da ré, seja alguma declaração da INFRAERO, ou alguma comunicação feita à administração do aeroporto ou mesmo à ANAC no dia do fato, etc.), não havendo prova alguma a respeito do alegado. O mesmo raciocínio se aplica às alegações de necessidade de cancelamento do voo de ida, e da prestação de assistência ao consumidor em razão dos cancelamentos.

A simples alegação desacompanhada de qualquer prova capaz de validá-la não serve para comprovar que os fatos ocorreram tal como narrados, nem para eximir a ré da responsabilidade pelo cancelamento/atraso nos voos, não merecendo acolhimento a tese de defesa. Por tal razão, considero que houve falha na prestação do serviço, que ensejou o atraso do autor na chegada aos seus destinos além de ter lhe causado transtornos que superam o mero aborrecimento, conforme narrado na inicial.

O caso é julgado, portanto, à luz da responsabilidade objetiva do fornecedor do produto/serviço, como se pode observar pelo disposto no artigo 14, § 1º, I e II, CDC.

Descabe a este juízo averiguar se houve dolo na conduta da requerida, bastando o reconhecimento de que houve um dano, sofrido pela parte autora, que merece ser indenizado. Neste sentido, o dispositivo contido no artigo 6º, do CDC, segundo o qual, um dos direitos básicos do consumidor é a **“a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”**.

Em outras palavras, estamos diante de culpa objetiva decorrente da prestação de serviço impróprio ao consumo, face o descompasso entre a oferta e o serviço prestado (não transportou o consumidor no tempo e forma a que se obrigou, de modo a permitir-lhe ter condições de fazer as conexões de voo, nem prestou assistência a devida assistência ao autor).

Ora, é sabido que aquele que lucra com determinada atividade econômica deve suportar com os riscos oriundos desta atividade, isto é, deve ressarcir as pessoas que vierem a sofrer qualquer dano, pelo serviço lucrativo desempenhado pela própria empresa (teoria do risco empresarial).

No que diz respeito ao mérito, o dano moral se caracterizou diante de todos os transtornos vivenciados pelo autor e descritos na inicial, e tendo em vista o atraso em suas viagens, motivados pelos cancelamentos sem notificação prévia, e o fato de ter ficado no aeroporto, nos dois dias programados para seus voos, aguardando informações por várias horas, sem receber qualquer auxílio da ré para alimentação ou acomodação, situação está que ultrapassa o mero dissabor e que está devidamente comprovada através dos documentos juntados com a exordial.

Uma operadora de companhia aérea do porte da requerida, uma das maiores do Brasil, que opera centenas de voos diariamente, deve zelar não só pela quantidade, mas também pela qualidade dos voos, de modo a assegurar a prestação de serviço eficiente, adequado e seguro,



que atenda às legítimas expectativas do consumidor, que confiou nos seus serviços e optou por contratá-la.

Em casos como o presente o dano moral não pode ser presumido, sendo necessário que o usuário do serviço demonstre o dano sofrido, de modo que situação deve ser analisada considerando as peculiaridades do caso concreto. A respeito, leia-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03.12.2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17.07.2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. **4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 5. **Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral.** A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (Recurso Especial nº 1.796.716/MG (2018/0166098-4), 3ª Turma do STJ, Rel. Nancy Andrighi. j. 27.08.2019, DJe 29.08.2019). Grifou-se.

Deste modo, considero que assiste direito ao reclamante, no tocante ao pleito de condenação ao



pagamento de indenização por danos morais, o que vem a se justificar, tanto da ótica da finalidade punitiva, quanto da finalidade educativo-pedagógica, no sentido de coibir a reiteração de condutas semelhantes, e adotando-se como parâmetro julgamentos anteriores proferidos neste Juízo em casos análogos, bem como considerando as peculiaridades da situação, entendo que a condenação em patamar equivalente a R\$-10.000,00 (dez mil reais), satisfaz o pleito sem descuidar dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ante o exposto, julgo PROCEDENTE a presente demanda, condenando a reclamada ao pagamento da quantia de R\$-5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, devendo tal valor ser atualizado monetariamente pelo INPC, e acrescido de juros de mora, fixados em 1% (um por cento) ao mês, sendo o primeiro fator calculado a partir da data da sentença e o segundo a partir do evento danoso (30/11/2018).

Assim, resta extinto o presente processo, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC.

Sem condenação em custas ou honorários advocatícios, nos termos do art. 54, “caput” e 55 da Lei 9.099/95.

Transitada em julgado, nada sendo requerido no prazo de 30 dias, archive-se.

Publique-se. Registre-se. Intime-se. Cumpra-se.

Belém, 14 de julho de 2021.

ANA LUCIA BENTES LYNCH

Juíza de Direito

