



CERES

5456773.23.2019.8.09.0033

Diego Marçal De Andrade

Azul Linhas Aereas Brasileiras Sa

SENTENÇA

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei nº 9099 de 1995, passo ao resumo dos fatos relevantes.

DIEGO MARÇAL DE ANDRADE propôs a presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, ambos já devidamente qualificados, objetivando a condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos morais supostamente causados.

Frustradas as tentativas de conciliação (evento nº 10), a parte requerida apresentou defesa (evento nº 11), alegando, em suma, que o voo AD5022 foi cancelado devido a condições climáticas adversas e que o voo da acomodação, por sua vez, foi cancelado devido a motivos técnicos operacionais. Discorre que não há danos a serem ressarcidos, pois todas as comodidades foram ofertadas à parte autora.

Impugnação apresentada no evento nº 15.

É o resumo do essencial. Fundamento e Decido.

Diante da desnecessidade de produção de outras provas, tem-se por cabível o julgamento antecipado da lide, consoante o artigo 355, inciso I, do CPC.

Inexistindo preliminares a serem apreciadas, estando presentes os pressupostos processuais e não havendo irregularidades a serem sanadas, **reporto-me à análise do mérito da causa.**

Extrai-se dos autos a alegação da parte autora no sentido de ter contratado os serviços da ré, adquirindo uma passagem aérea para São Paulo, saindo de Goiânia, no dia 17/05/2019, às 8h30min, chegando a Guarulhos às 10h10min.

Relata que a embarcou no horário previsto, tendo a viagem de ida ocorrido normalmente e sem

qualquer interferência.

Salienta que a viagem de volta estava marcada para o dia 20/05/2019, às 16h05min, chegando à Goiânia às 17h50min.

Aduz que se dirigiu aos aeroporto de Guarulhos com antecedência, sendo que, momentos antes do horário previsto para embarque, os passageiros foram informados, por sistema de comunicação sonora do aeroporto, que o voo havia sido cancelado, sem dar maiores justificativas.

Afirma que, diante disso, dirigiu-se ao balcão de atendimento da empresa e solicitou informações acerca do cancelamento e explicou que precisava retornar a Goiânia na data programada, pois é advogado e teria duas audiências no dia seguinte (21/05/2019).

Alega que houve a realocação para outro voo, que sairia no dia 21/05/2019 de Guarulhos às 6h05min, chegando ao destino final às 07h45min.

Discorre que, no próximo dia, novamente todo imbróglio se repetiu, ocorrendo o cancelamento do voo, e que só conseguiu chegar à Goiânia às 12horas, tendo que, ainda, pegar estrada para chegar à Ceres, perdendo todos os seus compromissos profissionais do dia.

Lado outro, a requerida, em sua defesa, assegura que o primeiro voo foi cancelado devida a condições climáticas adversas e ,no caso do voo de acomodação, motivos operacionais ocasionaram o seu cancelamento.

Salienta que houve qualquer dano ao requerente, posto que todas as facilidades foram ofertadas a ele como hospedagem e alimentação, postulando, desse modo, a improcedência do pedido inicial.

Pois bem.

Aprioristicamente, considerando o caráter consumerista da relação processual, tem-se que aplicáveis às normas elencadas no Código de Defesa do Consumidor no caso em testilha.

No caso, vislumbro, *a priori*, a verossimilhança das alegações da parte promovente, uma vez que cumpriu o seu mister, juntando aos autos documentação mínima de seu direito.

Ademais, assevera a parte autora que sofreu dano passível de reparação, posto que a companhia aérea, ora requerida, cancelou seu voo de volta com destino à Goiânia/GO, por duas vezes, e, em razão disso, perdeu compromissos de trabalho.

Em contrapartida, a requerida verbera que não há danos a serem indenizados, posto que forneceu todos os amparos e informações necessárias ao consumidor.

Destarte, interessa-se perscrutar, como questão principal, se houve falha na prestação de serviço.

Prefacialmente, consigno que em relação ao assunto debatido nos presentes autos, o Código de Defesa do Consumidor preceituou que o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, na forma do artigo 14, *caput*, do CDC, *in verbis*:

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

Isto posto, em que pese a requerida ter alegado a ausência de responsabilidade, bem como a



ausência de comprovação do dano moral sofrido, verifico, neste ponto, que tal argumentação não merece prosperar.

Explico.

Compulsando os autos, verifico que, de fato, ocorreu o cancelamento do voo do autor, por duas vezes, já que o voo de reacomodação, também, foi cancelado, em razão da falha na prestação dos serviços pela ré, consoante documentos jungidos no evento nº 01, inviabilizando, portanto, a sua chegada ao destino (Goiânia/GO) no horário e dia programados.

Neste contexto, são várias, inclusive, as decisões dos nossos Tribunais e do STJ impondo a condenação por danos morais em desfavor das empresas aéreas em razão dos casos de cancelamento de voos, isso porque tais companhias são consideradas fornecedoras de serviços no mercado de consumo e, portanto, devem zelar pela qualidade dessa prestação, além de prestar todas as informações necessárias, cumprindo as suas obrigações diante do seu cliente (consumidor), sob pena dessas atividades serem consideradas defeituosas/falhas.

Assim, apesar de a requerida ter dado a toda a parte de suporte (alimentação, custo com hotel e transporte, conforme narrado pela própria parte autora), houve, *in casu*, a configuração do dano moral, pois o autor perdeu compromissos que estavam pré agendados para a data de sua chegada, conforme verifica-se no evento nº 01, arquivos 12 a 16.

Neste íterim, convém consignar que, ultimamente, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, principalmente através do Resp 1.584.465-MG, tem se modificado quanto à natureza do dano moral (*in re ipsa*) nos casos de atraso de voos, aduzindo, a relatora Nancy Andrichi que “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”.

Entretanto é importante frisar, que o presente caso não se trata tão somente de atraso do voo, mas sim, o efetivo cancelamento do mesmo – que neste caso tem natureza *in re ipsa* – que resultou na perda de compromissos profissionais pelo autor.

Deste modo, a falha na prestação de serviços por parte da requerida, causou prejuízos ao requerente, sendo devidamente comprovado (ao contrário do que aduz a requerida), tendo em vista que o mesmo deixou de comparecer a duas audiências (gerando-lhe o ônus e o desgaste de ter que solicitar a outro advogado a fazê-las).

Nesta perspectiva, têm-se os seguintes entendimentos jurisprudenciais. Vejamos:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. VIAGEM AÉREA. ATRASO EXCESSIVO NO VOO DE IDA. **CANCELAMENTO DE VOO NA VOLTA. ACOMODÇÃO EM OUTRO VOO NO DIA SEGUINTE. PERDA DE COMPROMISSO. DANO MORAL CONFIGURADO.** CORRETO O VALOR FIXADO PELA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. **1. O simples atraso no voo não é suficiente para a indenização por danos morais, porém, quando o atraso, se mostra excessivo, extrapolando o que seria razoável, e ainda, somando-se ao cancelamento do voo de volta, que obrigou a autora a embarcar apenas no dia seguinte, vê-se que tais fatos somados são suficientes para atingir a esfera psicológica da consumidora. 2. A alteração da malha aérea é o chamado fortuito interno que não interrompe o nexo de causalidade entre o comportamento da requerida e o resultado lesivo experimentado pela autora. 3. Quando a reacomodação do consumidor em outro voo, com atraso superior a oito horas, enseja na perda de compromissos profissionais, impede sua indenização por danos morais. 4. O quantum a ser fixado para a reparação dos danos morais deverá observar as seguintes**

finalidades: compensatória e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, obedecidos os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. 5. Recurso conhecido e desprovido. Sentença mantida. Acórdão lavrado por súmula de julgamento, consoante determinação do art. 46 da LJE. Condenado o recorrente vencido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação devidamente corrigido, nos termos do art. 20, § 3º do CPC. (TJ-DF - ACJ: 20130110280173 DF 0028017-23.2013.8.07.0001, Relator: Marília de Ávila e Silva Sampaio, Data de Julgamento: 16/07/2013, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE: 06/08/2013. Pág.: 440) **(Grifei)**

RECURSO CÍVEL. REPARACAO POR DANO MORAL. ATRASO DE VOO. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AEREA. DANO MORAL CONFIGURADO. INCOMPATIBILIDADE DO VALOR DA INDENIZACAO A LESAO SOFRIDA. **1. A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AEREA POR ATRASO EM VOO, IMPONDO AO PASSAGEIRO SOFRIMENTO ALEM DO NORMAL, CARACTERIZA DANO MORAL REPARAVEL, POSTO SER DEVER DE TODA EMPRESA AEREA, PARA EVITAR ATRASOS OU CANCELAMENTO DE VOO, MANTER CONVENIO COM OUTRAS COMPANHIAS, VISANDO SUBSTITUICOES IMEDIATAS DE VOOS ALTERNATIVOS.** 2. NO CASO DOS AUTOS RESTOU DEMONSTRADA A CULPA EXCLUSIVA DA COMPANHIA AEREA, VEZ QUE COMPROVADA A OCORRENCIA DE FORCA MAIOR. **3. DANO MORAL CONFIGURADO, SENDO, PORTANTO, IMPOSITIVA A OBRIGAÇÃO INDENIZATORIA.** 4. O VALOR DA INDENIZACAO POR DANO MORAL DEVE SER FIXADO AO PRUDENTE ARBITRIO DO JUIZ, CALCADO NOS PRINCIPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE, SERVINDO A VERBA INDENIZATORIA COMO FATOR DE INIBICAO DA PRATICA REITERADA DE LESOES POR PARTE DO OFENSOR E COMO MEIO EFICIENTE DE REPARACAO DO LESADO PELO DANO SUPORTADO. 5. NESTE ASPECTO, MERECE SER REFORMADA A SENTENCA VERGASTADA, ALTERANDO O VALOR DA VERBA INDENIZATORIA, POSTO, NO CASO, FIXADO MUITO ABAIXO DO RECOMENDADO, ALTERANDO O QUANTUM PARA R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS). 6. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJGO, RECURSO CIVEL 2008039792440000, Rel. DR(A). ZILMENE GOMIDE DA SILVA MANZOLLI, TURMA JULGADORA RECURSAL CIVEL DOS JUIZADOS ESPECIAIS, julgado em 26/06/2009, DJe 375 de 13/07/2009) **(Grifei)**

APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. **CANCELAMENTO DO VOO. PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE EXCLUDENTES DO DEVER DE INDENIZAR. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMONSTRADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR (ART. 14 do CDC).** 1. Hipótese dos autos em que caracterizada a falha na prestação dos serviços. 2. Dano material corroborado consoante a prova carreada aos autos. **3. Dano moral caracterizado pelo atraso, longa espera no aeroporto e cancelamento de voo.** 4. **Dano in re ipsa.** 5. **Dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independentemente, portanto, de prova.** 6. Quantum indenizatório mantido, pois fixado de acordo com os parâmetros usualmente adotados pela Câmara em casos similares. **APELAÇÃO IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO IMPROVIDO.** (TJ-RS - AC: 70076022532 RS, Relator: Guinther Spode, Data de Julgamento: 21/02/2018, Décima Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 27/02/2018) **(Grifei)**

Ademais, as alegações da requerida são conflitantes com as provas jungidas aos autos, já que



alega que, primeiramente, condições climáticas adversas resultaram o cancelamento do voo, contudo na declaração de contingência fornecida pela empresa e jungida pela autora evento 1, arquivo 8, a justificativa dada pela empresa foi motivo operacional, não especificando qual motivo era esse.

Dessarte, considerando que houve falha na prestação de serviços por parte da requerida, e que tal ato gerou danos a requerente, conforme já exposto alhures, tenho que faz-se necessária a reparação dos danos morais sofridos em razão dos motivos já expostos.

Assim, com relação aos danos morais, cumpre destacar que o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor estabelecem que a conduta ilícita é passível de reparação, descrevendo o seguinte:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 6º, VI. São direitos básicos do consumidor: a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.”

“Art. 6º, VII. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.”

À vista disso, ressalto que é notável que a falha na prestação de serviço por parte da companhia aérea – inicialmente caracterizada pelo cancelamento do voo adquirido e reacomodação em outro que, mais uma vez, foi cancelado, resultando em uma espera de mais de 18 (dezoito) horas para que o autor chegasse no seu destino final.

Ante a existência de falhas supramencionadas, vale ressaltar que tal fato lesiona diretamente os direitos da personalidade da cliente (consumidor), os quais são amplamente protegidos pela Constituição da República, já que decorrentes de lesão injusta, cuja reparação civil é uma garantia prevista em lei (art. 6º, inciso VI, do CDC).

Os danos, em que pese serem *in re ipsa* (em razão do cancelamento do voo), sendo desnecessário maiores discussões acerca da sua existência.

Por fim, vislumbra-se o nexo de causalidade, posto que a conduta da ré, inerente aos defeitos na prestação de seus serviços, ocasionaram os danos morais em questão.

Dessa forma, impõe-se a condenação da ré no pagamento da indenização pelos danos morais causados ao autor.

Nesse panorama, tem-se que a indenização por danos morais visa estabelecer um reparo aos transtornos psíquicos, emocionais, cujo valor deve ser estipulado levando-se em conta as condições pessoais dos envolvidos, para se evitar que a quantia a ser paga configure enriquecimento indevido ou penalidade de insignificante dimensão.

Considera-se, assim, que a estipulação de valor indenizatório deve possuir caracteres compensatórios, punitivos e pedagógicos, sempre atento a diretrizes seguras de proporcionalidade e de razoabilidade.

Sobre o tema, Sérgio Cavalieri Filho pontifica, *in verbis*:

“Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar



meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias que se fizerem presentes.” (in Programa de Responsabilidade Civil, 9ª Edição, Atlas, p. 98)

Neste contexto, para fixar a quantia indenizatória, deve ser observado a extensão do dano, as condições socioeconômicas e psicológicas das partes, bem como se houve culpa da vítima ou de terceiros, caso fortuito ou força maior. E, ainda, o *quantum* a ser arbitrado, deve se ater a razoabilidade e a proporcionalidade, de modo que o valor a ser fixado não pode ser de tal monta a ponto de gerar enriquecimento sem causa para a vítima, e tampouco seja insuficiente para cumprir sua finalidade punitiva e pedagógica, em relação à parte requerid.

Sendo assim, levando em consideração o fato concreto, bem como em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o intuito pedagógica da medida, os atuais patamres indenizatórios comezinhos das Turmas Recursais do TJGO nesse talante e a situação econômica das partes, fixo o valor da indenização por danos morais, no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) mais acréscimos legais.

De outra banda, quanto aos danos materiais, requer, a parte autora, a condenação da parte ré na restituição do valor que teve pagar a outro advogado, para que comparecesse, em seu lugar, nas duas audiências que estavam agendadas para o dia.

De outro lado, a parte ré afirma que não há danos a serem ressarcidos nesse sentido.

A respeito do assunto, insta, não obstante, consignar que a reparação por danos materiais exige comprovação mínima do alegado, pois eles não se presumem, razão por que, segundo a dicção do art. 373, I, do CPC (que aqui se aplica, já que a inversão do ônus da prova, sob o manto do CDC, não se opera, no caso, automaticamente, caracterizando-se *ope judicis*), incumbe à parte requerente se desincumbir do ônus quanto ao fato constitutivo de seu direito, comprovando devida e claramente o dano material sofrido.

Sobre a necessidade de comprovação de danos materiais, assim já decidiu o Emérito Tribunal de Justiça de Goiás.

“Duplo Agravo Regimental. Apelações Cíveis. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Empresa de telefonia. Suspensão de serviços de linhas fixa e móvel. (...) V - Danos materiais. Lucros cessantes. Não comprovação. A reparação por danos materiais exige comprovação do alegado, pois eles não se presumem, razão pela qual incumbe àquele que os alega comprová-los de modo inequívoco. VI - Danos morais. Empresa de telefonia. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. O fornecedor de serviços de telefonia responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, ex vi do art. 14 e art. 22, ambos do CDC. (...). Pedido de desistência do segundo agravo regimental homologado.” (TJGO, APELAÇÃO CIVEL 372951-51.2011.8.09.0051, Rel. DES. CARLOS ALBERTO FRANCA, 2ª CAMARA CIVEL, julgado em 11/02/2014, DJe 1490 de 20/02/2014)

(Grifou-se)

No caso em testilha, observo que a parte requerente atendeu, a contento, o ônus que lhe foi legalmente imposto, visto que juntou os recibos dos valores pagos ao seu colega, para que comparecesse ao



as audiências designadas para o dia.

Logo, estando comprovados os danos materiais, tem-se por viável a condenação da parte ré no sentido de restituir o valor pago para o comparecimento de outro advogado as audiências, totalizando R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, julgo **PROCEDENTES** os pedidos iniciais, para **condenar** a parte ré: i) a indenizar a parte autora por danos morais no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contabilizados da citação, e de correção monetária, pelo INPC, fluindo do arbitramento; e II) no ressarcimento dos valores despendidos para a contratação de outro advogado, para suprir a falta do promovente, no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais), acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação, e de correção monetária, pelo INPC, desde o efetivo desembolso.

Sem custas e honorários advocatícios, nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95.

Havendo o pagamento voluntário do valor da condenação, fica autorizada a expedição de alvará em favor da parte autora, mediante a expressa verificação de poderes, arquivando-se os autos posteriormente.

Outrossim, após o decurso do prazo recursal, não havendo pagamento do débito e nada sendo requerido, arquivem-se os autos.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Ceres, 06 de fevereiro de 2020.

Alessandro Manso e Silva

Juiz de Direito