



**Poder Judiciário da Paraíba**  
**2ª Vara Cível de Campina Grande**

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) 0806022-20.2018.8.15.0001

[Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral, Honorários Advocatícios]

AUTOR: ANDRE LUIZ VALADARES ARAUJO

REU: GOL TRANSPORTES AEREOS S.A.

**SENTENÇA**

Vistos etc.

Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS movida por ANDRÉ LUIZ VALADARES ARAÚJO em face de GOL – TRANSPORTES AÉREOS S/A, todos amplamente qualificados nos autos.

Petição inicial (ID 13684054), na qual o autor informa que adquiriu um bilhete aéreo junto a demandada, porém, ao chegar no aeroporto para realizar o check-in foi informado que o voo havia sido cancelado, motivo pelo qual foi reacomodado em novo voo no dia seguinte. Requereu indenização por danos morais e materiais.

Citação efetiva (ID 17738324).

Audiência inaugural de conciliação com resultado infrutífero (ID 18419575).

Contestação (ID 18891515), na qual o réu alega que houve uma alteração do voo por motivos de reestruturação da malha aérea, tendo essa alteração sido informada com antecedência ao passageiro, motivo pelo qual não há que se falar em danos morais ou materiais, dado o cumprimento à Resolução nº 400 da ANAC.

Impugnação à contestação (ID 19725518).

Requerimento para julgamento antecipado da lide formulado por ambas as partes (ID 26739330 e 26876932).

Breve relatório.

Passo a decidir.

**DA FUNDAMENTAÇÃO**

Trata-se de demanda em que se discute responsabilidade por alteração unilateral de passagem aérea.

Resta incontroverso nos autos que o autor adquiriu originalmente uma passagem aérea perante a cia aérea demandada para o seguinte trecho: São Paulo (GRU) > João Pessoa (JPA), voo 1534 programado para o dia 09/03/2018, com partida às 22h45 e chegada ao destino final às 01h55 do dia 10/03/2018. Ocorre que o referido voo foi alterado pela cia aérea e o autor só tomou ciência da alteração no balcão do check-in na noite do dia 09/03/2018. Em razão da alteração, a parte demandada reacomodou o autor no voo 1092, com saída às 06h50 do dia 10/03/2018, conexão no Rio de Janeiro (GIG) às 08h40 e chegada ao destino final (JPA) às 11h41. Também resta incontroverso que a parte demandada ofereceu ao autor hospedagem até o momento do novo voo.

A questão controversa nos autos cinge-se em saber se a alteração do voo objeto da lide foi informada ao autor, no prazo previsto na Resolução 400 da ANAC, bem como os motivos pelos quais se deu essa alteração (ordem da torre de comando para reestruturação da malha aérea ou motivos técnicos operacionais).



De um lado, o autor afirma que não foi informado da alteração, tendo sido surpreendido no balcão do aeroporto no momento do check-in com a informação da impossibilidade de embarque sob o argumento de que no seu bilhete já constava a realização de um check-in.

O réu, por sua vez, informa que a alteração do voo foi previamente informada ao autor via "URA".

Em que pese as escusas apresentadas pelo réu, não restou devidamente comprovado nos autos que a cia aérea demandada tenha comunicado ao passageiro sobre a antecipação do voo, com a antecedência prevista na Resolução nº 400 da ANAC. O demandado não explica em que consiste esse meio de comunicação denominado "URA". Por sua vez, a tela de sistema constante na peça de defesa em nada comprova que a possível alteração tenha sido informada no prazo previsto na Resolução nº 400 da ANAC. O demandado, assim, descumpriu o ônus probatório previsto no artigo 373, II do CPC/2015.

No caso de alteração do contrato de transporte aéreo por parte do transportador, dispõe a Resolução 400 da ANAC:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Na hipótese dos autos, o autor afirma que só foi ciente na noite do dia 09/03/2018, no momento do check-in. Assim, caberia à parte ré, detentora de inegável capacidade técnica, apresentar a contraprova da comunicação da alteração do voo dentro do prazo previsto na resolução da ANAC, o que não o fez.

Ademais, a tela de sistema constante na contestação, sem qualquer detalhamento do que significa, em nada acrescenta à demanda.

Outrossim, em consulta ao sistema VRA da ANAC referente ao voo 1534 programado para o dia 09/03/2019, consta que o cancelamento ocorreu por motivos técnicos operacionais. De acordo com o registro de voo, que pode ser consultado no site <<https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/bases-de-registros-de-servicos-aereos>>, por meio do sistema VRA, o voo 1534 foi cancelado pelo motivo "XN", que, no glossário da ANAC, significa "Cancelamento por motivos técnicos e operacionais". Assim, trata-se de fortuito interno, que não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte dos riscos da atividade desenvolvida pela promovida, não ocorrendo o rompimento do nexo causal. Restando, portanto, demonstrado os pressupostos para a responsabilização civil da parte ré, reputa-se ocorrido o dano moral em face da promotora.



Assim, resta configurada a falha na prestação do serviço do réu, o qual deve responsabilizado nos termos do art. 14 do CDC. Trata-se, no caso, de responsabilidade objetiva, que independe de apuração de culpa para sua configuração, bastando que o autor demonstre a existência do dano e do nexo de causalidade, o que restou evidenciado.

Evidenciada a ocorrência na falha da prestação de serviços por parte da companhia aérea, o STJ possui entendimentos que o dano moral nestes casos decorre da surpresa, demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova por ser considerado *in re ipsa*.

Veja-se nesse sentido: "A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, pois o dano moral decorrente de atraso de voo opera-se *in re ipsa*. O desconforto, a aflição e os transtornos suportados pelo passageiro não precisam ser provados, na medida em que derivam do próprio fato" (AgRg no Ag 1.323.800/MG, Relator Ministro Raul Araújo).

Apesar do recente julgado proferido pelo STJ no REsp 1.584.465-MG, julgado em 13/11/2018 e veiculado no informativo 638 com a tese de que "Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa*", há que se considerar a ratio decidendi a fim de afastá-lo do caso concreto. No inteiro teor ficou consignado que, 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. As circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral, como por exemplo 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.

Na hipótese dos autos, não se trata de mero atraso de voo, mas de cancelamento inesperado, informado ao passageiro apenas no momento do embarque, sujeitando-o aos mais diversos transtornos, além de compeli-lo a realizar o trajeto somente no dia seguinte, postergando em demasia a chegada ao destino final.

Assim, no caso concreto, ainda que se considere que não se trata de dano moral *in re ipsa* pela invocação do novo julgado do STJ, as circunstâncias que envolveram o caso denotam inequivocamente danos à honra objetiva e/ou subjetiva da parte autora, mister o arbitramento de valor indenizatório proporcional aos danos suportados.

Ademais, trata-se de descumprimento do dever de informação previsto na Resolução 400 da ANAC, conduta que deve ser rechaçada pelo poder judiciário, pois coloca o consumidor em posição de desvantagem.

Quanto à fixação do quantum, se faz necessária a observância de alguns parâmetros – apontados tanto pela doutrina, como pela jurisprudência –, dos quais o juiz, quando da fixação da indenização por danos morais, não pode se olvidar.

Dada à alta carga de subjetividade conferida à matéria, o juiz deve-se valer do bom senso e da proporcionalidade, valendo-se da análise das circunstâncias gerais e específicas do caso concreto, aferíveis a partir de critérios como a condição socioeconômica das partes, o grau de culpa do ofensor, o grau de sofrimento do ofendido (honra subjetiva), a repercussão do dano perante a comunidade (honra objetiva) etc.

Frise-se que, ainda que os danos sejam substancialmente lesivos, o valor arbitrado não poderá servir de fonte para o enriquecimento ilícito da parte ofendida, e, ao mesmo tempo, deverá ser apto a desestimular o ofensor a reiterar a conduta danosa.



O autor requereu uma indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). No caso concreto, levo em consideração para o arbitramento do dano moral o descumprimento à Resolução nº 400 da ANAC em relação ao dever de informação com antecedência e oferecimento de voos alternativos para alteração, bem como os transtornos causados com o cancelamento inesperado do voo, cujas implicações e consequências já foram expostas acima, sobretudo no atraso da chegada ao destino final em cerca de 10 (dez) horas, de modo que, fixo, a título de compensação extrapatrimonial, a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em favor do autor, em razão dos danos morais suportados e de acordo com valores e parâmetros praticados em casos semelhantes.

Quanto aos danos materiais, restou devidamente comprovado nos autos que a parte autora suportou uma despesa indevida decorrente diretamente da falha do serviço do réu. O autor despendeu o valor de R\$ 40,00 (quarenta reais) para o traslado via taxi entre o hotel > aeroporto, conforme se infere do documento de ID 13684499, quando, na verdade, essa despesa deveria ser arcada pela própria cia aérea, conforme determina a Resolução 400 da ANAC. Assim, cumpre reconhecer o dano material no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), cujo pagamento dar-se-á de forma simples, uma vez que não se enquadra na hipótese do parágrafo único do artigo 42 do CDC, pois não se trata de cobrança indevida lançada pelo réu.

#### DISPOSITIVO

**Por todo o exposto, acolho a pretensão autoral, e nos termos do art. 487, I, CPC/2015, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda, condenando a parte promovida ao pagamento de indenização pelos Danos Morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), além de danos Materiais no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), a ser pago de forma de simples, tudo em favor do autor.**

A importância do dano moral será corrigida monetariamente a partir deste ato sentencial, conforme súmula 362 do STJ, incidindo, ainda, sobre a base, juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação.

A importância do dano material será corrigida monetariamente desde a data do efetivo prejuízo, conforme súmula 43 do STJ, incidindo, ainda, sobre a base, juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação.

Considerando que a parte autora decaiu de parte mínima do pedido, condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais, bem como em honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, com observância no art. 85, § 2º, do CPC/2015.

Publicação e registros eletrônicos.

Intimem-se.

Transitada em julgado e não cumprida voluntariamente a obrigação pelo vencido, intime-se o autor para dar início ao cumprimento de sentença, na forma e no prazo do art. 523, CPC/2015, sob pena de arquivamento.

Campina Grande, data e assinatura eletrônicas.

**Leonardo Sousa de Paiva Oliveira - Juiz de Direito**

