



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000564-83.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Edna Bassoli Lorenzetti**
Requerido: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

D E C I D O.

A autora almeja ao recebimento de indenização para reparação de danos morais que sofreu em decorrência da má prestação de serviços por parte da ré.

Alegou para tanto que contratou junto à mesma viagem aos Estados Unidos da América, onde conheceria os parques temáticos *Disney World* e *Universal Studios*, mas quando se dirigiu ao aeroporto de Viracopos para o devido embarque foram informados do cancelamento do voo.

Alegou ainda que lhe foi disponibilizado voo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

somente para cerca de doze horas depois, de sorte que acabou perdendo um dia da viagem programada.

Salientou por fim que a ré lhe ofereceu serviços precários de hospedagem até que pudesse embarcar.

A ré em contestação admitiu o cancelamento do voo inicialmente ajustado pelos autores, mas não chegou a explicar a contento por qual razão isso sucedeu.

Aludiu à modificação decorrente do departamento de planejamento, à alteração de malha e à falta de autorização por controladores de voo, mas em momento algum indicou com a indispensável clareza o que teria motivado o cancelamento trazido à colação.

Como se não bastasse, deixou de coligir um só indício que levasse à ideia de que haveria lastro para respaldar sua conduta.

De outra banda, a ré não impugnou específica e concretamente a alegação de que os serviços de hospedagem fornecidos à autora foram precários e muito menos produziu prova da regularidade dos mesmos.

Diante desse cenário, tem-se por admitida a falha na prestação dos serviços a cargo da ré, seja especialmente pelo cancelamento injustificado do voo da autora, seja pela falta da devida assistência a ela até o novo embarque.

Resta saber nesse contexto se a autora experimentou danos morais em decorrência da situação a que foram expostos.

Tenho tais danos por caracterizados.

É inegável que a autora ao contratar a viagem, até mesmo por sua natureza, nutriu natural expectativa a seu respeito, o que perpassava por aproveitar cada momento da mesma.

É inegável bem por isso que a perda de um dia naturalmente lhe causou desgaste de vulto que foi muito além do mero dissabor inerente à vida cotidiana, afetando-os como de resto qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição seria afetada.

Essa conclusão promana da aplicação das regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95), não tendo a ré dispensado à autora o tratamento que lhe seria exigível ao menos na espécie vertente.

A jurisprudência em situações afins tem perfilhado esse entendimento:

“TRANSPORTE AÉREO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. CANCELAMENTO DE VOO. Condições


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

*meteorológicas adversas. Não comprovação das alegações da ré. Além disso, fato que caracteriza fortuito interno. Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo, segundo o disposto nos 734 e 737 do Código Civil. Indenização devida, com manutenção de seu valor. Correção, de ofício, da incidência dos juros de mora. Recurso desprovido, com determinação.” (TJ-SP, Apelação nº 1034758-86.2017.8.26.0100, 15ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **VICENTINI BARROSO**, j. 20/04/2018).*

*“TRANSPORTE AÉREO. Cancelamento de voo. Indenização por danos morais. Sentença de procedência. Cancelamento de voo decorrente de problemas técnicos na aeronave. Fato previsível e inerente à atividade empresarial desenvolvida pela ré. Responsabilidade civil de natureza objetiva. Chegada ao destino somente depois de 48 horas do horário previsto. Falha na prestação do serviço. Ausência de assistência de hospedagem e alimentação aos passageiros. Fotos colacionadas aos autos que não foram impugnadas pela apelante e demonstram o total descaso e negligência com os passageiros que elegeram a companhia suplicante para prestação do serviço de transporte aéreo. Danos morais in re ipsa. Valor da indenização arbitrado em patamar adequado e mantido. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJ-SP, Apelação nº 1009578-30.2017.8.26.0048, 18ª Câmara de Direito Privado, rel. Des **HELIO FARIA**, j. 10/04/2018).*

*“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (STJ, REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS**, j. 17.6.2004)*

Tais orientações aplicam-se *mutatis mutandis* à hipótese dos autos.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transpõe excessivo.

Assim, diante da ausência de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intemem-se.

São Carlos, 24 de abril de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**