

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

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1008868-42.2016.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - DIREITO DO CONSUMIDOR**
 Requerente: **Isabella Silbermann Mendes e outros**
 Requerido: **Gol Linhas Aeres Inteligentes S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Alex Ricardo dos Santos Tavares**

Os autores Isabella Silbermann Mendes e Enzo Silbermann Mendes, representados por sua genitora Rachel Vidigal Silbermann, propuseram a presente ação contra a ré Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, requerendo a condenação desta no pagamento de indenização, a título de danos morais, no valor de R\$ 7.000,00 para cada um, pelos sucessivos atrasos e cancelamentos de voos e pelo transporte em veículo sem a segurança necessária e obrigatória a que se sujeitam em decorrência da idade.

A ré, em contestação de folhas 73/91, qualificando-se como VRG Linhas Aéreas S/A, incorporadora de GOL Transportes Aéreos S/A e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, requereu, preliminarmente, a retificação do polo passivo, para que permaneça somente a VRG Linhas Aéreas SA, uma vez que a Gol Linhas Aéreas Inteligentes SA trata-se de uma *holding* controladora do Grupo Gol. No mérito, requereu a improcedência do pedido, alegando que: a) os supostos transtornos ocorreram em razão da necessidade de se proceder à manutenção da aeronave, por motivos de segurança, uma vez que foram realizados reparos técnicos, sendo certo que, tão logo os problemas fossem solucionados, os autores prontamente seriam transportados ao seu destino; b) tal manutenção não estava programada, mas foi constatada sua necessidade quando da decolagem; c) tal necessidade de manutenção da aeronave e consequente cancelamento do voo, foi comunicado aos passageiros que, em momento algum, restaram desamparados pela Companhia; d) os autores estão pleiteando reparação por danos morais porque a ré teve problemas de manutenção para cumprir com o contrato inicialmente apazado; e) porém, os autores estava em um aeroporto de grande porte, acompanhados de funcionários



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

da ré, tendo sido disponibilizado; f) foi fornecida aos autores toda a assistência pertinente à Resolução nº 141 da ANAC, inclusive com o fornecimento de alimentação, hotel e traslado; g) o contrato de transporte avençado entre a empresa aérea e seus clientes deve primar pela segurança dos passageiros em detrimento de qualquer outro aspecto, embora o motivo da viagem de cada passageiro possa restar prejudicado; h) quando há qualquer impedimento ou alteração no horário de embarque por problemas técnicos (manutenção da aeronave) ou atos decorrentes de terceiros, a empresa Ré não pode ser responsabilizada por qualquer ônus reparatório, uma vez que se trata de uma das causas excludentes de responsabilidade; i) é fato incontroverso nos autos que os autores contaram com toda assistência necessária prestada pela Companhia Aérea, uma vez que lhes foram disponibilizado hotel, alimentação e reacomodação em outro voo na maior brevidade possível; j) para que se pudesse configurar a responsabilidade da empresa ré, e, conseqüentemente, o seu dever de indenizar, os autores deveriam ter comprovado nos autos a conexão entre eventual conduta daquela e os danos alegados, mesmo porque, qualquer conduta da empresa ré, certamente, esteve pautada em prol do bem maior, que deve ser priorizado nas relações de transporte aéreo, qual seja: o bem da vida e da dignidade da pessoa humana; k) em virtude da carência de comprovação do nexo de causalidade - elemento indispensável para a caracterização do dever de indenizar - entre a conduta da ré e os supostos danos alegados - não há que se falar em dever de indenizar.

Réplica de folhas 169/172.

O Ministério Público manifestou-se às folhas 179/181.

Relatei. Decido.

Passo ao julgamento antecipado da lide nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, porque impertinente a prova oral ou pericial.

De início, por se tratar de relação de consumo, de rigor a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Rejeito o pedido de substituição do polo passivo. Tratam-se de empresas do mesmo grupo econômico, como a própria ré alegou. O consumidor não é obrigado a conhecer como se constituíram as empresas do grupo, uma vez que se valeu do nome exteriorizado ao consumidor.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – EXTRAVIO DE BAGAGEM – INDENIZATÓRIA – DANOS MORAIS E MATERIAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. ADMISSIBILIDADE RECURSAL – Recurso não conhecido em relação à VRG LINHAS AÉREAS S/A, incorporadora de Gol Transportes Aéreos S/A – **Ação movida exclusivamente em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, – Pleito de substituição do polo passivo corretamente indeferido na sentença.** 2. DANOS MATERIAIS – Extravio de bagagens – Infortúnio relevante causado aos consumidores – Responsabilidade objetiva – Contrato de transporte – Aplicação do CDC, com vistas à reparação integral do dano – Afastamento da incidência das Convenções de Varsóvia e Montreal – Precedentes – Ausente declaração de bens, correto o arbitramento promovido em primeiro grau (R\$ 4.000,00 – quatro mil reais) – Valor compatível, considerando-se que se tratava de viagem interestadual de uma semana de duração. 3 – DANOS MORAIS – Extravio de bagagem – Situação vivenciada pela autora que ultrapassa o mero dissabor – Extravio de bagagem é causa de aflição, angústia, desassossego de espírito, situação causadora de danos morais e, portanto, apta a embasar condenação ao pagamento da indenização respectiva – Precedentes – Indenização bem fixada em primeiro grau de jurisdição (R\$ 3.000,00 – três mil reais), que não comporta redução – Juros de mora incidem da citação, por se cuidar de responsabilidade civil contratual. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NO QUE CONHECIDO, DESPROVIDO (Apelação 0122229-36.2012.8.26.0100 Relator(a): Sergio Gomes; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2015; Data de registro: 21/10/2015).

Por outro lado, não conheço do documento colacionado pela ré às folhas 167/168, uma vez que não se encontra devidamente traduzido para a língua portuguesa (CPC, artigo 192, parágrafo único).

No mérito, sustentam os autores, em síntese, que: a) compraram passagens aéreas da ré para Ilhéus/BA, com ida no dia 25/12/2015, de Guarulhos - Ilhéus, e retorno no dia 04/01/2016, de Ilhéus (15h20) - Campinas (23h18); b) o voo estava marcado para as


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

15h20, com duas conexões, uma em Belo Horizonte e outra no Rio de Janeiro, com destino final em Campinas; c) todavia, após mais de quatro horas de espera, após os passageiros exigirem um posicionamento por parte da companhia aérea, foram informados de que seriam levados a um hotel; d) foram avisados de que a van que os levaria do hotel para o aeroporto sairia às 6h30 da manhã do dia seguinte; e) fizeram o *checkout* no hotel às 7h15 e com a van disponibilizada retornaram ao aeroporto, todavia, foram informados de que o voo sairia somente por volta das 14h00; f) diante da péssima infraestrutura do aeroporto, do cansaço e da falta de confiança pelos serviços prestados em razão da experiência do dia anterior, todos os passageiros pediram para voltar ao hotel; g) por volta das 11h30, já no hotel, foram informados de que a van os pegaria em 30 minutos para que embarcassem no voo que sairia às 12h00; h) nesse momento, todos estavam na piscina e tiveram que sair correndo para organizar malas e dar banho nas crianças, lembrando que a última alimentação tinha acontecido às 7:00 horas da manhã; i) chegando ao aeroporto, despacharam as malas e embarcaram no voo das 13h00, com destino a São Paulo, e não a Campinas; j) a companhia não queria fornecer almoço durante o voo e, depois de muita insistência, serviram um lanche e uma bebida. As crianças não conseguiram comer o que havia sido servido e a genitora teve que abrir as malas que estavam no compartimento interno do avião e procurar bolachas para acalmar as crianças; k) Quando chegaram ao aeroporto de Guarulhos, as crianças estavam famintas, cansadas, chorando, e ainda teriam uma viagem de mais de 4 horas até São Carlos; l) novamente tiveram que solicitar alimentação e transporte, uma vez que os serviços de van com motorista de sua confiança, justamente em razão da preocupação com as crianças, tiveram que ser cancelados, pois o combinado era que desembarcariam em Campinas, viagem mais curta até São Carlos; m) como não havia nenhum voo para Campinas, os autores e sua genitora foram colocados em um táxi para fazer uma viagem à noite por mais 4 horas, com um motorista que não conheciam e, ainda, sem cadeirinhas de segurança para as crianças, chegando a São Carlos por volta das 23h45 do dia 05/01/2016; n) a companhia aérea não se preocupou com a segurança dos autores, mesmo após reiterados pedidos da genitora, já que se trata de item de segurança obrigatório para crianças, mas a Gol simplesmente alegou que essa era a única opção. Dessa maneira, pretendem a condenação da ré no pagamento de indenização



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 para cada autor.

O Código de Defesa do Consumidor, com fundamento na teoria do risco da atividade, prevê a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços por danos decorrentes de vícios de inadequação, de quantidade e de segurança, ou seja, a responsabilidade civil independente da prova de culpa na conduta do fornecedor de serviços, admitindo a exclusão da responsabilidade apenas quando o fornecedor provar que o defeito inexistiu ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigos 14, *caput*, e § 3º e 20, do Código de Defesa do Consumidor).

Assim sendo, todo aquele que se predispõe a exercer atividade econômica no mercado de consumo e que, em razão desse exercício, cause danos ao consumidor, deverá repará-los, independentemente da demonstração de culpa em sua conduta, bastando que o consumidor prove o nexo de causalidade entre o serviço defeituoso e o dano por ele sofrido.

A lei consumerista também prevê como direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (inc. VI do art. 6º).

É certo que o atraso relatado pela ré insere-se no risco da atividade econômica por ela desenvolvida, não havendo falar em caso fortuito mas, sim, em defeito na prestação de serviço, respondendo objetivamente a companhia aérea por eventuais danos sofridos pelos clientes em decorrência do atraso na chegada na cidade destino e a perda de eventual programação por eles já realizada (art. 14, *caput*, do CDC).

O dano moral é *in re ipsa* e, assim, presumido, pois decorre das próprias circunstâncias em que os fatos ocorrem, ou seja, os fatos por si só são suficientes para demonstrar a lesão aos atributos inerentes aos direitos de personalidade, mormente o abalo psíquico sofrido pelos autores que se viram obrigados a suportar cerca de 20 horas para realocação em outro voo. Note-se que se tratam de crianças.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Suficiente a demonstração do estado, não absolutamente corriqueiro, de aborrecimento, desassossego, frustração ou desconforto, gerador de transtornos em decorrência de ato ilícito ou de conduta reveladora de nexos causal com o resultado lesivo para que nasça a indenizabilidade do dano extrapatrimonial.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo internacional – Atraso de voo de mais de cinco horas – Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Obrigação de resultado e responsabilidade objetiva – Serviço defeituoso à saciedade evidenciado – Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Redução da indenização por dano moral segundo o critério da prudência e razoabilidade – Procedência em parte redimensionada nesta instância ad quem – Recurso provido em parte (Apelação 1106154-31.2014.8.26.0100 Relator(a): Correia Lima; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/10/2016; Data de registro: 26/10/2016).

INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. Atraso e posterior cancelamento de voo. Perda de um dia de viagem. Responsabilidade solidária da agência de turismo configurada. Indenização por danos materiais e morais devida. RECURSO PROVIDO (Apelação 1007082-37.2014.8.26.0564 Relator(a): Afonso Bráz; Comarca: São Bernardo do Campo; Órgão julgador: 23ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2016; Data de registro: 21/10/2016).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – Atraso de voo – Responsabilidade objetiva da empresa transportadora – Dano moral configurado - Valor arbitrado a título de reparação imaterial no montante de R\$7.500,00 para cada autor – Indenização fixada de forma adequada e suficiente – Juros de mora corretamente aplicados no caso concreto – Sentença mantida – Recurso não provido (Apelação 1040248-60.2015.8.26.0100 Relator(a): Maia da Rocha; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 15/08/2016; Data de registro: 19/10/2016).

As fotografias colacionadas pelos autores, demonstram o desconforto provocado com a longa espera no aeroporto até o cancelamento do voo, situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento (**confira folhas 29/32**).

De rigor, portanto, a procedência do pedido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Considerando a condição econômica das partes e o caráter pedagógico da condenação, fixo o dano moral em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autor, com atualização monetária a partir de hoje e juros de mora a partir do ato ilícito, considerando-se, para tanto, a data prevista para embarque de retorno, ou seja, 04/01/2016.

Diante do exposto, acolho o pedido, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de condenar a ré no pagamento de indenização em favor dos autores, a título de danos morais, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autor, com atualização monetária a partir de hoje e juros de mora a partir do ato ilícito, nos termos da fundamentação. Sucumbente, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 10% do valor total da condenação, ante a ausência de complexidade.

Oportunamente, arquivem-se os autos.

P.R.I.C.

São Carlos, 02 de novembro de 2016.

Juiz Alex Ricardo dos Santos Tavares

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