

**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: **0009424-90.2018.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Atraso de voo**  
Requerente: **ANA LAURA CURCIO e outro**  
Requerido: **VRG LINHAS AÉREAS S/A (GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES 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.**

Trata-se de ação em que os autores alegaram ter adquirido passagens para viagem junto à ré de São Paulo para Natal, sendo que ao chegarem ao seu destino constataram que a alça ajustável da bagagem do autor estava danificada, o que lhe acarretou dificuldades físicas para transportá-la (ele é portador de três hérnias de disco).

Alegaram ainda que por ocasião de seu retorno o voo atrasou mais de doze horas, almejando ao ressarcimento dos danos morais que suportaram.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.


**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

Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC, **expressamente consignado na primeira parte do terceiro parágrafo do despacho de fl. 144, vale ressaltar**), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.

É o que leciona **RIZZATTO NUNES**:

*“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”* (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218).

Como os autores ostentam esse *status* em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentadas essas premissas, assinalo que a pretensão deduzida está alicerçada em diversas falhas imputadas à ré, consistentes:

- na quebra da alça ajustável da bagagem do autor durante o voo de ida, o que o obrigou a carregá-la em prejuízo de seu estado de saúde por ser portador de três hérnias de disco;
- no atraso do voo de volta;
- na falta de esclarecimentos iniciais sobre o assunto (o que demorou várias horas para acontecer) e na ausência de funcionários aptos ao atendimento de todos os passageiros (havia somente dois que, aos questionamentos, sumiram), o que gerou grande tumulto no saguão do aeroporto;
- na falta de organização por parte da ré ao encaminhar os passageiros à área externa de táxis, onde a empresa responsável pelos mesmos foi encarregada de levá-los a um hotel sem participação alguma da ré, o que causou novo tumulto;
- nos problemas quando de sua chegada e permanência no hotel (esse desconhecia que tal fato sucederia, demorando bastante tempo para que as primeiras listas com os nomes respectivos fossem encaminhadas e nelas não constando a sua presença; a demora de cerca de quarenta minutos em contato telefônico que mantiveram com a ré para a solução do problema), de sorte a propiciar verdadeiro caos;
- na falta de atendimento quando do retorno ao aeroporto, realizado por apenas um funcionário da ré;
- na espera superior a doze horas para que o embarque ocorresse.

Diante desse cenário, tocava à ré a comprovação de que os fatos descritos não tiveram vez.

**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

Reunia ela plenas condições para tanto, cumprindo observar que a situação posta não concerne à demonstração de fato negativo, o que seria inexigível, mas à produção de elementos que patenteassem que os serviços prestados o foram em condições adequadas.

A ré, todavia, não se desincumbiu satisfatoriamente desse ônus, seja porque na contestação se limitou a genericamente assentar que as falhas elencadas não se deram, seja porque revelou o desinteresse pelo alargamento da dilação probatória (fls. 144 e 153).

A conjugação desses elementos conduz ao acolhimento da dinâmica fática descrita pelos autores, a qual, aliás, está corroborada pelos documentos de fls. 27 (declaração de atraso no voo de volta), 31/33 e 47 (grandes filas na área de táxis), 42/43 e 46 (grandes filas no aeroporto) e 48/49 (aglomeração de pessoas no hotel para onde foram encaminhados os passageiros).

Resta então definir se daí decorreram os danos morais invocados pelos autores e a resposta a isso é positiva.

A simples leitura do relato exordial denota que os autores foram expostos a desgaste de vulto por diversas falhas atribuídas à ré sem que houvesse justificativa para tanto.

Seria de rigor que ela prestasse a devida assistência aos autores e aos demais passageiros, atendendo-os de imediato com informações precisas e acompanhando-os nos desdobramentos havidos ao longo de todo o episódio.

Essa falta afetou severamente os autores, a exemplo de qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar, cristalizando quadro que extravasou em larga escala o mero dissabor próprio da vida cotidiana e que foi muito além do simples descumprimento contratual.

É o que basta para a configuração dos danos morais passíveis de ressarcimento.

O valor da indenização, no entanto, não poderá ser o proclamado pelos autores, que transparece 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 lado, arbitro a indenização devida aos autores em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar aos autores a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.



**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

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 intimem-se.

São Carlos, 14 de dezembro de 2018.

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