

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1008109-44.2017.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Marianne Camila Rodrigues**
 Requerido: **Gol Linhas Aéreas S/A**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Luiz Maia Santos****Vistos.**

Marianne Camila Rodrigues ajuizou ação de indenização por danos morais contra **Gol Linhas Aéreas S/A** alegando, em síntese, ter adquirido passagens aéreas junto à ré para realização de viagem à cidade de Ilhéus/BA, no dia 25.12.2015, com previsão de retorno no dia 04.01.2016, cujo destino seria a cidade de Campinas/SP. Na data do voo de volta, cuja saída estava prevista para às 15h20min, não havia informação no painel do aeroporto de Ilhéus, até que um funcionário da ré avisou que referido voo atrasaria por uma hora. Disse que junto a ela existiam algumas crianças, as quais sofreram com a falta de infra-estrutura adequada, pois os funcionários apenas avisavam sobre os atrasos sem prestar qualquer auxílio que pudesse minimizar o desconforto dos clientes. Após mais de quatro horas na sala de embarque, todos os passageiros do voo foram informados sobre o cancelamento e que as bagagens deveriam ser retiradas da sala de embarque. Mais uma hora foi necessária para que a companhia aérea resolvesse se haveria um novo voo ou se os passageiros seriam encaminhados para um hotel, optando por esta última opção. No dia seguinte, houve nova falta de informação, pois a autora e as crianças que a acompanhavam foram informados às pressas a respeito da partida do voo e tiveram que sair correndo do hotel onde estavam. A ré a colocou num voo com destino a São Paulo e não Campinas, como inicialmente contratado, o que ensejou o cancelamento de um serviço de van que seria realizado até São Carlos, destino da autora. Esta e seus filhos foram colocados em um táxi com destino até esta última cidade sem que existissem cadeirinhas de segurança, o que ensejou enormes prejuízos imateriais, dada toda a situação de intranquilidade e descaso vivenciado por condutas da ré. Por isso, postulou a imposição


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00. Juntou documentos.

A ré foi citada e contestou o pedido. Arguiu, inicialmente, a ilegitimidade passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. Pugnou, de início, pela aplicação da decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal no RE 636.331, a fim de que os tratados internacionais que regem a matéria tratada nestes autos prevaleçam sobre as normas do Código de Defesa do Consumidor. Discorreu sobre a necessária distinção entre consumidor e usuário de serviço público, o que tem impacto nas normas aplicáveis a cada caso. No mérito, alegou que os transtornos narrados pela autora decorreram da necessidade de cancelamento do voo por razões técnicas, pois a aeronave que os levaria ao destino necessitou de uma manutenção. Por isso, como era dever da companhia zelar pela segurança de seus passageiros, houve a necessidade de se cancelar a viagem. Assim, é nítida a excludente do caso fortuito ou força maior, o que afasta a responsabilidade pelos danos alegados na inicial. Além disso, a ré disponibilizou hotel à autora, colocando-a no próximo voo disponível, de modo que agiu de forma prudente para evitar maiores entraves na situação ocorrida. Assim, não há que se falar em danos morais e por isso o pedido improcede.

A autora apresentou réplica.

Paralelamente a esta demanda, tramita o processo nº 1008105-07.2017.8.26.0566 ajuizado pelos filhos da autora, ambos menores, **R.R.S** e **C.R.S**. A causa de pedir descrita é a mesma desta demanda, bem como os documentos juntados.

Nesses autos mencionados, a ré apresentação contestação, reproduzindo a defesa aqui juntada; os autores apresentaram réplica e o Ministério Público deixou de apresentar parecer, em razão da inexistência de interesses que justificassem a intervenção ministerial.

É o relatório.

Fundamento e decido.

O pedido comporta julgamento imediato, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois os documentos juntados e as alegações das partes bastam para o pronto desate do litígio.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

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

Inicialmente, conforme já havia sido decidido à fl. 33, serão julgadas por esta sentença os processos nº 1008109-44.2017.8.26.0566 (autora Marianne Camila Rodrigues) e 1008105-07.2017.8.26.0566 (autores Rafaela Rodrigues Silberman e Cadu Rodrigues Silberman), em razão de sua inegável conexão, nos termos do artigo 55, § 1º, do Código de Processo Civil.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois tanto a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A quanto a Gol Linhas Aéreas S/A compõem o mesmo grupo econômico, integrando a mesma cadeia de fornecimento no mercado de consumo. Desnecessário o pronunciamento da ilegitimidade passiva, pois é cristalina a pertinência subjetiva, ainda mais por se tratar de ação tendo por base fato do serviço, o qual impõe a solidariedade dos respectivos fornecedores.

De prêmio, não se pode negar que os autores de ambas as demandas aqui julgadas consubstanciam-se, *ex vi* do artigo 2º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, como consumidores, porquanto contrataram a prestação de serviços na qualidade de destinatários finais junto à companhia aérea. De outro lado, a ré constitui-se como fornecedora, em consonância ao artigo 3º, *caput*, do mesmo diploma legal, uma vez que se organiza empresarialmente para a comercialização de produtos e a prestação de serviços no mercado de consumo.

No caso em apreço, a Convenção de Varsóvia não prevalece, em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, não se aplicando a decisão do Recurso Extraordinário nº 636.331 do colendo Supremo Tribunal Federal. Cumpre destacar que a referida decisão versa especificamente sobre atrasos em voos internacionais, sendo incabível a aplicação deste no presente caso, visto que nada se pronuncia sobre os voos nacionais, estando estes submetidos às leis brasileiras.

No mérito, o pedido deduzido em ambas as demandas procede em parte.

A aplicação do sistema protetivo à relação contratual travada entre as partes dá ensejo à aplicação do disposto no artigo 14 e §§, do Código de Defesa do Consumidor, observando-se a natureza objetiva da responsabilidade, em relação à ré, prestadora de serviços:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido. § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Como se vê, a inversão do ônus da prova se dá *ope legis*, de modo que a responsabilidade estaria afastada apenas se a ré demonstrasse a inexistência de defeitos, na forma da narrativa dos autores. A ré confessou o atraso do voo e o justificou em razão da necessidade de manutenção imprevista da aeronave que transportaria os passageiros. Todavia, não há se falar em excludente causal da responsabilidade civil, fundada na ocorrência de força maior, no tocante à assistência material que deveria ser prestada pela ré aos autores após noticiá-los do atraso do voo original.

Em outras palavras, conquanto admissível o atraso do voo em razão necessidade de manutenção emergencial da aeronave, incumbe ao transportador cumprir seu dever de informação e assistência material em relação aos passageiros, como decorrência do direito à informação de todo consumidor (CDC, art. 6º, inciso III) e da boa-fé objetiva apta a incidir sobre as relações contratuais.

No entanto, sequer a necessidade de manutenção da aeronave ou a efetiva realização dessa foi comprovada pela ré. E este fato poderia ser demonstrado por meio de documento, os quais deveriam acompanhar a contestação. Documentos em língua estrangeira não podem ser utilizados como prova idônea para comprovar as alegações da ré.

A despeito de ser incontroverso o encaminhamento dos autores a um hotel até que aguardassem novo voo que os levaria seu destino, a ré não controverteu todos os


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

percalços que os autores afirmaram ter passado neste interregno (falta de informações necessárias, voo com destino a cidade diversa daquela inicialmente contratada, falta de alimentação necessária, falta de segurança no transporte de táxi até a cidade de destino, que era São Carlos).

O ônus da impugnação específica é imposto à parte demandada, nos termos do artigo 341, do Código de Processo Civil. Por isso, uma vez não controvertidas as alegações contidas na petição inicial, torna-se certo o fato de que os autores não receberam assistência material adequada por parte da ré e que esta ainda os encaminhou a cidade diversa daquela onde deveriam chegar. As passagens de volta tinha como destino a cidade de Campinas, mas os autores foram encaminhados para São Paulo e, de lá, até São Carlos, rumaram em táxi onde não existia itens de segurança obrigatórios para o transporte de crianças.

É o quanto basta para se assentar a responsabilidade da ré.

Ademais, cumpre anotar que o atraso ou cancelamento do voo em razão de problemas técnicos da aeronave se traduz em circunstância impassível de romper o nexo causal, por se tratar de fato estritamente relacionado à atividade desenvolvida pela ré. Trata-se do denominado fortuito interno. Conforme anotam **Flávio Tartuce** e **Daniel Amorim Assumpção Neves**: *deve-se atentar para os riscos que envolvem a atividade a partir da ideia de proveito ao vulnerável da relação estabelecida. Como bem aponta Anderson Schreiber, "a conclusão acerca da incidência ou não da teoria do fortuito interno parece, antes, vinculada a um juízo valorativo acerca de quem deve suportar o ônus representado por certo dano. Reconhece-se certo fato como inevitável, mas se entende que tal fatalidade não deve ser suportada pela vítima. Daí a aplicação da teoria do fortuito interno ser mais intensa no campo da responsabilidade objetiva, onde é de praxe atribuir ao responsável certos riscos que, embora não tenham sido causados pela sua atividade em si, não devem recair tampouco sobre a vítima"* (Manual de Direito do Consumidor. 6 ed. São Paulo: Método, 2017, p. 244).

Acresça-se que para justificar pleito de indenização por danos morais, necessário se mostra examinar a conduta do agente causador do fato, verificando sua reprovabilidade, assim como a potencialidade danosa dessa conduta em relação ao


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

patrimônio imaterial da vítima, de modo a reprimir a prática de atos que atinjam a honra, a imagem e outros direitos inerentes à personalidade.

No caso em apreço, o atraso no voo contratado pelos autores, os quais tiveram a viagem adiada em um dia, aliado à ausência de prestação de informações claras e adequadas, para além da falta de assistência material com segurança, configura dano moral *in re ipsa*, conforme amplamente reconhecido pela jurisprudência, baseado naquilo que ordinariamente acontece. Para ilustrar: *RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos materiais e morais – Transporte aéreo – Cancelamento de voo, impedido os autores de embarcar na data prevista – Transtornos advindos da falha na prestação do serviço que ultrapassaram meros dissabores ou aborrecimentos - Dano moral "in re ipsa" – Fixação do "quantum" indenizatório em R\$ 10.000,00, para cada autor, que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para o caso concreto – Termo "a quo" dos juros de mora que é a data da citação, consoante o art. 405 do Código Civil – Presença de prova concreta de danos materiais relativos a despesas com hospedagem - Verba honorária mantida - Apelação provida em parte.* (TJSP. Apelação nº 1021509-05.2016.8.26.0100. Rel. Des. **Roque Antonio Mesquita de Oliveira**; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; j. 30/05/2017).

Portanto, deve ser acolhido o pedido de fixação de indenização por danos morais, porque não se trata de simples aborrecimento, mas sim de perturbação continuada, e, no que se refere ao *quantum*, é o eminente **Rui Stoco** quem ensina os parâmetros na fixação do valor das indenizações. Confira-se a doutrina desse eminente jurista: *Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabelece os critérios de reparação, impõe-se obediência ao que podemos chamar de binômio do equilíbrio, de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apeguada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido.* (in **Tratado de Responsabilidade Civil**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 1709).

Para os autores, levando-se em consideração esses critérios, fixa-se a


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais), para cada um, valor que se reputa suficiente para que compense os ofendidos e, ao mesmo tempo, desestimule a ré a agir de forma semelhante com outros consumidores em condições análogas.

Justifica-se a fixação desse *quantum* porque, a despeito de serem incontroversos os percalços vivenciados pelos autores, é também inegável que a ré os encaminhou a um hotel para que aguardassem até que fosse possível o embarque em novo voo.

Ademais, conforme consulta nesta data, verifica-se que em ação que tramita perante o Juizado Especial Cível desta comarca (autos nº 1008111-14.2017.8.26.0566), constata-se que o genitor dos autores menores foi vencedor em ação motivada pelos mesmos fatos aqui narrados, condenando-se a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00, cuja sentença ainda não está transitada em julgado.

E, embora recomendável que fosse ajuizada uma mesma ação (em razão da conexão), foram ajuizadas três demandas pelo mesmo fato. De certo modo, então, esta família já está sendo indenizada em razão da falha na prestação dos serviços da ré, seja com base nos valores ora fixados, seja com base na indenização arbitrada na ação em trâmite no Juizado Especial Cível.

Em ação de indenização por danos morais, a condenação em montante inferior não implica sucumbência recíproca (súmula 326 do colendo Superior Tribunal de Justiça). A correção monetária deve incidir desde a data do arbitramento (súmula 362 do colendo Superior Tribunal de Justiça), e os juros moratórios, tratando-se de responsabilidade contratual, do qual resultaram danos morais, devem fluir a partir data da citação (AgRg no REsp 1362073/DF, Rel. Min. **Paulo de Tarso Sanseverino**, Terceira Turma, j. 16/06/2015, DJe 22/06/2015 e AgRg no AREsp 616.249/RS, Rel. Min. **Maria Isabel Gallotti**, Quarta Turma, j. 03/03/2015, DJe 10/03/2015).

Ante o exposto:

(i) **em relação ao processo nº 1008109-44.2017.8.26.0566, julgo procedente em parte o pedido, para condenar a ré a pagar R\$ 3.000,00 (três mil reais) à autora, a título de indenização por danos morais;**

(ii) **em relação ao processo nº 1008105-07.2017.8.26.0566, julgo**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

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

procedente em parte o pedido, para condenar a ré a pagar R\$ 3.000,00 (três mil reais) a cada um dos autores, totalizando R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de indenização por danos morais;

Ambas as condenações (i e ii), serão acrescidas de correção monetária, utilizada a tabela prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar deste arbitramento, e juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, contados da data da citação.

Em consequência, julgo extinto os processos, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de e honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação (itens i e ii), quantia que está em consonância com o artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Traslade-se cópia desta sentença para o processo nº 1008105-07.2017.8.26.0566, anotando-se que eventuais recursos deverão ser interpostos apenas nos presentes autos, a fim de se evitar tumulto processual e prática de atos processuais desnecessários.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 01 de março de 2018.

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