

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****5ª VARA CÍVEL****RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1002023-57.2017.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Obrigações**
 Requerente: **Luis Gustavo Gomes de Mattos**
 Requerido: **Gol Linhas Aereas Inteligentes S.A.**

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

Vistos.

R.S.M e **S.S.M**, representadas por seus pais, ajuizaram ação de indenização por danos morais contra **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A** alegando, em síntese, que a fim de fazer uma viagem em família, compraram passagens da ré para Ilhéus/BA, com ida em 25.12.2016, com saída de Guarulhos, e retorno em 04.01.2016 de Ilhéus às 15:20h com chegada programada para Campinas às 23:18h. Na data de retorno chegaram com 2 horas de antecedência ao aeroporto para despachar as malas, visto que o voo estava marcado para às 15:20h, o qual tinha de duas conexões, sendo uma em Belo Horizonte e outra no Rio de Janeiro, com destino final à Campinas, quando então o trajeto de Campinas a São Carlos seria feito por uma van contratada pelas famílias, devidamente equipada com cadeirinhas de segurança para o transporte das crianças. No aeroporto de Ilhéus, foram informados que o voo atrasaria por volta de 1 hora, quando tiveram que esperar no saguão de referido local; após sobreveio nova informação de mais um atraso de 1 hora. Neste período as crianças ficaram com fome e irritadas, sendo necessária a aquisição de alimentação no local, onde os preços praticados eram abusivos. Após 4 horas de espera os funcionários da ré informaram que o voo havia sido cancelado e os passageiros foram levados para um hotel onde seria fornecido jantar e um refrigerante para cada. No dia seguinte tiveram que se dirigir ao aeroporto às pressas para que pudessem tomar o voo designado pela ré, mas lá chegando foram informados de um novo atraso e retornaram ao hotel. Após um tempo, foram levados novamente ao aeroporto às pressas e embarcaram no voo das 13h com


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

destino a São Paulo, diverso do inicialmente contratado, pois o destino era a cidade de Campinas. Foi necessário o cancelamento do serviço de van por eles contratado para transporte da cidade de Campinas a São Carlos e foram colocados em um táxi para que viajassem à noite, por cerca de 4 horas até que chegassem à cidade de destino. Discorreram sobre os danos morais sofridos e postularam o arbitramento de indenização a este título no valor de R\$ 7.000,00 para cada autora. Juntaram documentos.

A ré foi citada e contestou o pedido. Alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, alegou a existência de excludente de responsabilidade porque o voo foi cancelado pelas más condições do clima, o que impediu a decolagem com segurança para os passageiros, sendo sucessivos os atrasos ocorridos também nos outros voos. Disse ter prestado assistência às passageiras e por isso inexistem danos a ser indenizados. Alegou a falta de comprovação do quanto alegado pelas autoras, a impossibilidade de inversão do ônus da prova e não caracterização dos danos morais, pois tudo não passou de um mero aborrecimento. Argumentou, ainda, a falta de nexo causal, pugnando pela improcedência do pedido. Juntou documentos.

As autoras apresentaram réplica e o Ministério Público apresentou seu parecer.

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.

A preliminar de ilegitimidade passiva não pode ser acolhida. As autoras moveram a ação contra a fornecedora dos serviços contratados. Pela teoria da aparência e para fins de responsabilização nos termos do Código de Defesa do Consumidor, descabe imiscuir-se em questões ligadas à organização da atividade empresarial desenvolvida pela ré, em especial pela constituição de grupo econômico. De todo, a existência deste último é inegável e a responsabilidade solidária dos fornecedores de serviços, na forma da legislação especial, permite a manutenção do polo passivo tal como promovido pelas autoras.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

No mérito, o pedido é procedente.

De proêmio, não se pode negar que os autores 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. 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.

Em resumo, as autoras retornariam para a cidade de São Carlos em voo com partida da cidade de Ilhéus/BA em 04.01.2016, às 15:20h e chegada no mesmo dia na cidade de Campinas às 23:18h. Ocorre que o voo foi cancelado sob a alegação de impedimentos operacionais, os quais a ré esclareceu que se tratava de más condições climáticas. As autoras permaneceram no aeroporto por cerca de cinco horas sem nenhuma informação adequada ou assistência no tocante à alimentação quando então foram encaminhadas a um hotel. No dia seguinte, tiveram que se dirigir às pressas para o aeroporto e embarcaram num voo com destino à cidade de São Paulo e não Campinas como inicialmente contratado, sem que houvesse alimentação e assistência adequadas neste trajeto.

Conforme afirmado, 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, em relação à ré, prestadora de serviços: *Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da 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*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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 das autoras. A ré confessou o atraso do voo e alegou que este ocorreu devido às más condições do tempo na data da viagem. Todavia, não há se falar em excludente causal da responsabilidade civil, fundada na ocorrência de força maior, no tocante à assistência material adequada que deveria ser prestada pela ré às autoras após noticiá-las do atraso do voo original.

Em outras palavras, conquanto admissível o atraso do voo em razão das condições climáticas desfavoráveis, 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, artigo 6º, inciso III) e da boa-fé objetiva apta a incidir sobre as relações contratuais.

E, em relação à prestação de assistência material e informações a ré nada apresentou, a não ser o fato incontroverso de encaminhamento das autoras a um hotel. 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 as autoras, embora encaminhadas a um hotel após a confirmação do cancelamento do voo, permaneceram por longo período no saguão do aeroporto, sem assistência e alimentação e, no dia seguinte, quando deu-se o encaminhamento a um novo voo, foram levadas para cidade diversa da inicialmente contratada (o destino era Campinas, mas foram levadas a São Paulo) e novamente não receberam alimentação, segurança e assistência de forma adequada. Era obrigação da ré garantir às passageiras um mínimo de assistência razoável em ambos os momentos em que foi necessário o aguardo para a decolagem em razão do atraso incontroverso, pois se trata de fortuito interno.

Ademais, cumpre anotar que o atraso ou cancelamento do voo em razão das condições climáticas se traduz em circunstância impassível de romper o nexos 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**


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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 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 pelas autoras aliado à ausência de prestação de informações claras e adequadas, para além da falta de assistência material, 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).


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Entretanto, não se pode fechar os olhos para o fato de que, ainda que de modo insuficiente, a ré procurou minorar as consequências do atraso do voo contratado pelas autoras, encaminhando-as a um hotel, onde elas inclusive vivenciaram momentos de lazer (sexto parágrafo de fl. 05). Neste cenário, embora as circunstâncias em que se deram os fatos (aguardo no aeroporto sem informação, alimentação e assistência) tenham o condão de caracterizar danos morais para as autoras, a conduta da ré deve ser valorada no momento de fixação do *quantum* reparatório.

Outrossim, em consulta realizada ao sistema do Tribunal de Justiça de São Paulo, constatei que nos autos do processo nº 1005616-31.2016.8.26.0566, que tramitou pelo Juizado Especial Cível desta comarca, os pais das autoras já obtiveram indenização pelos mesmos fatos contra a ré no valor de R\$ 12.000,00. Como a compreensão das autoras, menores de idade, é menor do que a dos adultos, por certo que a vivência dos incômodos acima mencionados tem repercussão menor em sua esfera de cognição, o que deve também ser sopesado na atribuição da reparação devida.

Nestes termos, 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*, **Rui Stoco** 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 apequenada, 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 as autoras, levando-se em consideração esses critérios, fixa-se a indenização em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), na proporção de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada uma, valores que se reputa suficientes para que compensem as ofendidas e, ao mesmo tempo, desestimulem a ré a agir de forma semelhante com outros consumidores em condições análogas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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, **julgo procedente o pedido, para condenar a ré a pagar às autoras R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), na proporção de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada uma, a título de indenização por danos morais, com correção monetária, utilizada a tabela prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar deste arbitramento, e juros de mora, de 1% ao mês, contados da data da citação, extinguindo-se o processo, 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 honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, quantia que está em consonância com o artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 16 de outubro de 2017.

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