



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA
CÂMARA CÍVEL - PROJUDI

Praça do Centro Cívico, 269 - Palácio da Justiça, - Centro - Boa Vista/RR - CEP: 69.301-380

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0828159-68.2023.8.23.0010

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELADOS: A. D. L. e Y.O.D.T. (REPRESENTADOS)

RELATORA: DESEMBARGADORA ELAINE BIANCHI

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. COMPANHIA AÉREA. ATRASO DE MAIS DE 15 (QUINZE) HORAS DA CONEXÃO AO DESTINO FINAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DANO MORAL FIXADO COM BASE NOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES DESTA CORTE. VALOR FIXADO EM R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

DECISÃO

Trata-se de Apelação Cível interposta contra sentença que julgou procedente os pedidos dos apelados, condenando a apelante Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A ao pagamento de danos morais, nos seguintes termos:

“Agrava-se ainda, o fato dos autores terem sido direcionados pela ré à Hotel para pernoite sem a devida reserva realizada pela companhia, ocasionando em mais transtornos aos autores.

Sendo assim, o dano moral está bem delineado nos autos.

Quanto ao valor da indenização, deve-se considerar a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores: “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

E, diante de tais parâmetros, considerando-se a finalidade de reparação e o caráter preventivo da indenização, mostra-se adequada à situação lamentada a fixação do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, por se tratar de quantia que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Sendo assim, pelo aspecto fático e fundamentos jurídicos anteriormente expostos, acolho o pedido formulado na inicial, julgando procedente a pretensão autoral, extinguindo, por consequência, o processo com julgamento do mérito, na forma do inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de dano moral a cada autor, corrigidos monetariamente, pelo índice oficial deste Tribunal, a partir desta sentença, e acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês, incidindo estes da data da citação (EP 17).

Verba honorária pela parte ré, esta fixada em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do § 2º do art. 85 do Código de Processo Civil.

Intimem-se eletronicamente as partes.

Transitada esta decisão em julgado, certifique-se e archive-se.”

Em suas razões recursais aduz que a sentença deve ser reformada para ser julgado improcedente o pedido dos apelados, alegando que o cancelamento do voo se deu por motivos técnicos, e que prestou a assistência determinada pela Agência Reguladora, conforme artigos 26 e 27 da resolução 400/16 e, assim, “a fundamentação apresentada através da r. sentença deixou de avaliar todas as nuances envolvendo o caso, principalmente o cumprimento integral da resolução 400/16 da ANAC.”.

No tocante aos danos morais arbitrados, afirma que “Dentre seus principais pontos, destaca-se que, a Lei 14.034/2020, em atualização ao Código Brasileiro de Aeronáutica, prevê que eventual indenização, em decorrência de falha na execução do contrato de transporte, fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”, e que, diante disto, não há o que se falar em dano moral, reiterando a ideia de que a parte autora experimentou apenas um mero aborrecimento e “conforme amplamente demonstrado, não há que se falar em danos morais, posto que não houve comprovação de tais danos causados pela AZUL, sendo claro que a parte autora dramatiza ao relatar os fatos.”

Requer, assim, que seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença para julgar improcedente o pedido dos apelados, deixando de condenar a apelante no valor arbitrado a título de danos morais ou, alternativamente, a redução do valor fixado.

Em sede de contrarrazões, os apelados afirmam que a companhia aérea forneceu os serviços de maneira ineficiente pois, além de terem cancelado o voo, encaminharam os apelados com a genitora até um hotel que, posteriormente, descobriram que não havia reserva em seu nome. Assim, voltaram ao aeroporto para poder se acomodar em outro hotel, alegando situação vexatória que certamente abalou sua vida moral e financeira.

Reiteram que “O dano moral é evidente, pois, como devidamente comprovado, o consumidor teve que suportar inúmeras e graves falhas na prestação dos serviços que tiveram o condão de causar grave abalo psíquico e angústia extrema, ultrapassando o mero dissabor, senão, vejamos: a) Atraso de 24 horas para chegada ao destino em relação ao contratado; b) Ausência de aviso prévio de 72 horas (art. 12 da Res. 400 da ANAC); c) Ausência de auxílio

básico (art. 27 da Res.400 da ANAC); d) Ausência de acomodação imediata (art. 28 da Res. 400 da ANAC); e) Operação irregular do voo contratado em razão de fortuito interno.” Requer, por conseguinte, a manutenção da sentença.

Certificada a tempestividade e preparo do recurso (EP 6).

O Ministério Público manifestou-se pela manutenção da sentença.

O relatado é suficiente. Decido monocraticamente.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, em especial a tempestividade e o preparo, conheço do recurso.

Como visto na sentença (EP 27), o Juízo de origem constatou que houve falha na prestação do serviço da companhia aérea em razão da modificação no voo contratado, o que acarretou atraso de mais de 15h, sem o adequado fornecimento de assistência. Portanto, julgou procedente a pretensão autoral para condenar a apelante ao pagamento de reparação por danos morais, na quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) total, sendo R\$5.000,00 (cinco mil reais) por cada autor.

Em análise aos autos processuais, verifico que a parte recorrida adquiriu passagem com a volta de Recife/PE prevista para às 22h03min do dia 17/01/2023, com chegada em Manaus/AM às 01h08min do dia 18/01/23, saindo de Manaus/AM às 11h50min do dia 18/01/2023, chegando ao destino final, Boa Vista/RR, às 13h05min (EPs 1.7, 1.8, 1.9).

Contudo, os referidos trechos sofreram alterações, de modo que o voo de Manaus/AM para Boa Vista/RR saiu muitas horas depois, fazendo com que os apelados chegassem na capital no dia 19/01/2023, quase um dia depois do programado.

Portanto, corroboro o entendimento do juízo sentenciante de que houve falha na prestação do serviço da Companhia Aérea ao cancelar o voo da parte consumidora, aumentando o número de tempo de viagem, com longas esperas no aeroporto e na cidade de Manaus, sem assistência adequada, considerando toda a falha no serviço do aeroporto aos transportes e, por fim, a acomodação.

Nesse sentido, este é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. COMPANHIA AÉREA. PASSAGEIRO IMPEDIDO DE EMBARCAR. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE NO-SHOW. REACOMODAÇÃO EM VOO QUE CHEGOU AO DESTINO COM CERCA DE 24 (VINTE E QUATRO) HORAS DE ATRASO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DANO MORAL FIXADO COM BASE NOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. VALOR FIXADO EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJRR – RI 0846876-31.2023.8.23.0010, Rel. Juiz CLÁUDIO ROBERTO BARBOSA DE ARAÚJO, Turma Recursal, julg.: 08/06/2024, public.: 11/06/2024)

JUIZADO ESPECIAL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALTERAÇÃO DE VOO SEM A VISO PRÉVIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REALOCAÇÃO EM VOO DIVERSO DO CONTRATADO. ALTERAÇÃO QUE GEROU ATRASO DE CERCA DE 48H. HOVE O FORNECIMENTO DE HOSPEDAGEM. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM MINORADO. FIXADO NO VALOR DE R\$ 10.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJRR – RI 0844968-36.2023.8.23.0010, Rel. Juiz PAULO CÉZAR DIAS MENEZES, Turma Recursal, julg.: 08/06/2024, public.: 11/06/2024)

JUIZADO ESPECIAL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO SEM JUSTIFICATIVA. ATRASO DE APROXIMADAMENTE 5 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM MAJORADO PARA O VALOR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL E REAIS). SENTENÇA DE ORIGEM REFORMADA APENAS PARA MAJORAR O VALOR DO DANO MORAL. RECURSO PROVIDO. (TJRR – RI 0833069-41.2023.8.23.0010, Rel. Juiz ANTÔNIO AUGUSTO MARTINS NETO, Turma Recursal, julg.: 08/06/2024, public.: 11/06/2024)

JUIZADO ESPECIAL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO SEM JUSTIFICATIVA. ATRASO DE APROXIMADAMENTE 5 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM MAJORADO PARA O VALOR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL E REAIS). SENTENÇA DE ORIGEM REFORMADA APENAS PARA MAJORAR O VALOR DO DANO MORAL. RECURSO PROVIDO. (TJRR – RI 0833069-41.2023.8.23.0010, Rel. Juiz ANTÔNIO AUGUSTO MARTINS NETO, Turma Recursal, julg.: 08/06/2024, public.: 11/06/2024)

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALTERAÇÃO/CANCELAMENTO DE VOO, SEM A VISO PRÉVIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATRASO DE 20H. A CONSUMIDORA ESTA VA GRÁVIDA. A COMPANHIA AÉREA FORNECEU ASSISTÊNCIA MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MINORADO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. FIXAÇÃO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJRR – RI 0804270-51.2024.8.23.0010, Rel. Juiz ALEXANDRE MAGNO MAGALHÃES VIEIRA, Turma Recursal, julg.: 08/06/2024, public.: 10/06/2024)

Assim também já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INAPLICABILIDADE DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. PRAZO PRESCRICIONAL QUINQUENAL. ATRASO DE VOO. PERDA DA CONEXÃO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA DA AERONAVE. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PRESTADORAS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. EXCLUDENTE DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU FATO DE TERCEIRO. INOCORRÊNCIA. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. NÃO COMPROVAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONFIGURAÇÃO. DANO MORAL CABÍVEL. PRETENSÃO RECURSAL. APLICAÇÃO DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. ACÓRDÃO EM HAR MONIA COM PRECEDENTES DO STJ. SÚMULA 83 DO STJ. INCIDÊNCIA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Quanto ao tema de definição do prazo de

prescrição da pretensão de danos morais por atraso em vô ser das normas de defesa do consumidor e não segundo as disposições da Convenção de Montreal, as razões recursais encontram óbice na Súmula 83 do STJ, que determina a pronta rejeição dos recursos a ele dirigidos, quando o entendimento adotado pelo e. Tribunal de origem estiver em conformidade com a jurisprudência consolidada do STJ. 2. O óbice da Súmula 83 do STJ é aplicável aos recursos especiais tanto fundados na alínea a quanto na alínea c do permissivo constitucional. 3. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no AREsp: 1970902 RS 2021/0255790-6, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 29/03/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 04/04/2022)

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO E OBSCURIDADE NÃO VERIFICADAS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. 2. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se in re ipsa em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. 3. Ausentes quaisquer dos vícios ensejadores dos aclaratórios, afigura-se patente o intuito infringente da presente irresignação, que objetiva não suprimir a omissão, afastar a obscuridade ou eliminar a contradição, mas, sim, reformar o julgado por via inadequada. 4. Embargos de declaração rejeitados. (STJ - EDcl no REsp: 1280372 SP 2011/0193563-5, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 19/03/2015, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 31/03/2015)

Ademais, entendo que foi demonstrada a ocorrência de dano moral, porquanto os eventos narrados ultrapassaram o mero aborrecimento cotidiano. Por fim, considero que o valor da condenação de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada recorrido deve ser mantido, por ser suficiente e adequado às peculiaridades do caso concreto, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Diante do exposto, amparada pelo art. 90, inciso V, do RITJRR, **nego provimento ao recurso**, e mantenho incólume a sentença objurgada, em consonância com o parecer do Ministério Público.

Condeno a parte recorrente ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios de sucumbência no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da condenação, na forma do art. 85, § 2º. do Código de Processo Civil.

No ensejo, advirto ao recorrente que a interposição de eventual recurso meramente protelatório ou com o fito de rediscutir essa controvérsia ensejará na aplicação de multa, nos termos dos artigos 79, 80 e 81, do Código de Processo Civil.

Intime-se.

Com o trânsito em julgado, arquivem-se (art. 1.006 do CPC).

Boa Vista, Roraima, data do sistema.

(ae) Des^a. **Elaine Bianchi** – Relatora