



PAUTA DA 35ª SESSÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023

CÂMARA CÍVEL – 2.ª TURMA

Apelação Cível nº0812709-85.2023.8.23.0010

Apelantes: Kelen Cristina Dantas Monteiro e Ulda Nascimento da Cunha

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes - VRG Linhas Aéreas S/A

Relator: Des. Erick Linhares

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por Kelen Cristina Dantas Monteiro e Ulda Nascimento da Cunha contra a sentença proferida pelo Juiz do 1º Núcleo de Justiça 4.0, que não acolheu os pedidos formulados nos autos de ação de indenização por danos morais (Ep. 64.1 – mov. 1º).

Em suas razões (Ep. 72.1– mov. 1º), as apelantes alegam, em síntese, que:

a) “Houve o desrespeito à Resolução n.º 400 da ANAC, uma vez que o atraso de 18 horas para chegada ao destino em relação ao contratado resta incontroverso”.

b) “Não se trata de mero atraso de voo, como dito pelo julgador, mas de (a) cancelamento de voo sem aviso prévio, (b) ausência de auxílio básico, (c) ausência de reacomodação imediata, (d) atraso de 18 horas e (e) perda de diária de hotel”.

c) “Tais fatos caracterizam consecutivas e graves falhas da companhia aérea na prestação dos serviços, justificando o dever de indenizar (artigo 14, §1º, I, II e III do CDC)”.

d) “Independentemente do motivo da operação irregular do voo contratado, seja fortuito externo ou interno, o desrespeito à Res. 400 da ANAC, por si só, é suficiente para causar abalos psíquicos ao consumidor, frustrando a legítima expectativa do contratado, o que se revela capaz de violar atributos da personalidade e caracterizar dano moral”.

Requer o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos formulados na inicial.



Contrarrazões no Ep. 76.1 da mov. 1º.

É o relatório.

Inclua-se o feito em pauta para julgamento eletrônico.

Boa Vista - RR, 19 de setembro de 2023.

Des. Erick Linhares

Relator

(Assinado Digitalmente – Sistema Projudi)



PAUTA DA 35ª SESSÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023

CÂMARA CÍVEL – 2.ª TURMA

Apelação Cível nº0812709-85.2023.8.23.0010

Apelantes: Kelen Cristina Dantas Monteiro e Ulda Nascimento da Cunha

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes - VRG Linhas Aéreas S/A

Relator: Des. Erick Linhares

VOTO

Presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

Trata-se de recurso de apelação que objetiva a reforma da sentença que julgou improcedente o pedido de indenização a título de danos morais fundada em atraso e cancelamento de voo, bem como em falta de informação e assistência adequadas.

Alegam as autoras que o voo de ida, no trecho de Brasília para o Rio de Janeiro, foi cancelado sem aviso prévio, sendo que precisaram ser realocadas e chegaram ao local de destino com atraso de cerca de 6 (seis) horas a mais do horário previsto no contrato.

Aduzem que, na volta, em razão do atraso do voo, no trecho do Rio de Janeiro para Brasília, chegaram a Brasília 21h01min de 7/12/2021 e perderam a conexão de Brasília para Boa Vista, o que tornou necessária a realocação para o voo do dia seguinte, tendo chegado ao local de destino com atraso de cerca de 12 (doze) horas a mais do horário previsto no contrato.

Argumentam que tais fatos lhes causaram danos morais, pois além dos transtornos que tiveram com o cancelamento e o atraso do voo, não tiveram o devido auxílio, uma vez que demoraram a ser informadas acerca dos problemas acima referidos e, em relação ao primeiro fato, receberam apenas um voucher de restaurante de má-qualidade e não foram realocadas no voo mais próximo.

No que se refere ao segundo fato, afirmam que não foi fornecida a alimentação e não foram realocadas no voo mais próximo.



O recurso merece prosperar.

Inicialmente, convém registrar que a relação jurídica havida entre as partes é norteada pelo Código de Defesa do Consumidor, na medida em que as autoras adquiriram como destinatárias finais os serviços ofertados pela ré no mercado de consumo, enquadrando-se as partes, pois, nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos art. 2º e 3º do CDC, sendo a responsabilidade da ré de natureza objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, considerando que estamos diante do fato do serviço.

É inegável o dever da companhia aérea com a segurança de seus passageiros, mas também é dever seu programar-se antecipada e adequadamente quanto às manutenções de suas aeronaves, evitando-se cancelamentos ou atrasos injustificados, sobretudo por longo período de tempo, como ocorreu no caso dos autos.

É certo que a manutenção da aeronave, ainda que de forma não programada, constitui mero fortuito interno, porque inerente ao próprio serviço de transporte aéreo e, por isso mesmo, não afasta a responsabilidade da companhia por danos causados aos passageiros.

Do mesmo modo, os atrasos decorrentes de problemas com a tripulação técnica configuram fortuito interno, uma vez que inerente ao serviço.

A jurisprudência, com efeito, tem considerado toleráveis atrasos de voos de até 4 (quatro) horas, tendo por base disciplina normativa expedida pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC (Resolução 400/2016), desde que não demonstrados maiores danos deste fato, mas, no presente caso, o atraso foi maior, considerando que as autoras chegaram aos seus destinos após cerca de 6 horas do horário previsto na ida e após cerca de 12 horas a mais do horário previsto na volta.

O fato em análise transborda a fronteira do mero aborrecimento e causa efetiva violação aos direitos da personalidade das autoras, mormente porque, além dos transtornos com o cancelamento e o atraso do voo, as autoras alegam que não tiveram o devido auxílio, uma vez que demoraram a ser informadas acerca dos problemas acima referidos e, em relação ao primeiro fato, receberam apenas um voucher de restaurante de má-qualidade e não foram realocadas no voo mais próximo.



Nesse tópico, cumpre anotar que a empresa requerida não comprovou que prestou a tempo e modo as informações claras e precisas a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião e não apresentou provas de que forneceu o devido auxílio material tanto no voo da ida quanto no voo da volta.

Ressalte-se que o mero print de tela, acerca dos vouchers de alimentação, sem informações precisas, constante na contestação, não é suficiente para comprovar que o serviço foi prestado de forma adequada, especialmente o auxílio material.

Assim, a responsabilidade surge diante da violação do dever jurídico correspondente, nos termos do art. 14 do CDC, de modo que somente será elidida quando provada a inexistência do defeito; ocorrência de caso fortuito externo (fato inteiramente estranho à atividade desempenhada) ou força maior; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Na hipótese em análise, a empresa requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a excludente da responsabilidade.

Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPANHIA AÉREA. ATRASO. VOO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA DE AERONAVE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE. DANO MORAL. PRESENÇA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. 1. A relação jurídica havida entre as partes é norteadada pelo Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o autor adquiriu como destinatário final os serviços ofertados pela ré no mercado de consumo, enquadrando-se as partes, pois, nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos art. 2º e 3º do CDC, sendo a responsabilidade da ré de natureza objetiva; 2. A manutenção não programada da aeronave constitui fortuito interno, inerente ao próprio transporte aéreo, não constituindo, por isso mesmo, escusa idônea a afastar a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados pelo atraso ou cancelamento injustificado de voo; 3. A fixação dos danos morais tem por finalidade permitir uma indenização pelos danos causados à parte inocente, fornecendo um mínimo de compensação pela violação de seus direitos, mas também tem, em si, uma finalidade pedagógica e sancionatória, transmitindo ao culpado a responsabilidade por seus atos, impondo-lhe o dever de corrigi-los; 4. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. Pedido julgado procedente. (TJ-DF 07089273520208070003 DF 0708927-35.2020.8.07.0003, Relator: GISLENE PINHEIRO, Data de Julgamento: 27/01/2021, 7ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no PJe : 04/02/2021).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Atraso do voo de Porto Alegre (POA) – Rio de Janeiro (GIG), em cerca de 12 horas, constitui falha na prestação de



serviço disponibilizado pela companhia aérea. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço. Dano moral configurado. Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional. Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido. (TJ-SP - AC: 10007804520228260003 SP 1000780-45.2022.8.26.0003, Relator: Régis Rodrigues Bonvicino, Data de Julgamento: 24/10/2022, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/10/2022)

Presentes os requisitos configuradores da responsabilidade civil, nos termos do art. 14 do CDC, passo a arbitrar o dano.

A reparação do dano moral significa uma forma de compensação e nunca de reposição valorativa de uma perda. Deve ser fixada segundo o prudente arbítrio do julgador, sempre com moderação, observando as peculiaridades do caso concreto e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo que o valor não seja exorbitante e se constitua em fonte de enriquecimento sem causa.

Quanto ao valor da indenização, em face do contexto fático dos autos, entende-se que o *quantum* indenizatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autora se revela suficiente para reparar o dano imaterial suportado pelas demandantes, principalmente considerando que os problemas ocorreram tanto no voo de ida quanto no voo de volta e as faltas de informações e assistências materiais adequadas.

Diante do exposto, dou provimento ao recurso para reformar a sentença e julgar procedente o pedido autoral para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autora, com incidência de correção monetária a partir deste julgamento, e juros de mora desde a citação.

Com o provimento do recurso e a procedência da demanda, arcará a ré com o pagamento das despesas processuais e dos honorários sucumbenciais (STJ, Súmula 326), estes fixados em 15% do valor da condenação (CPC, art. 85, §2º). É o voto.

Intimem-se.

Boa Vista - RR, 16 de outubro de 2023.

Des. Erick Linhares
Relator
(Assinado Digitalmente – Sistema Projudi)



PAUTA DA 35ª SESSÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023

CÂMARA CÍVEL – 2.ª TURMA

Apelação Cível nº0812709-85.2023.8.23.0010

Apelantes: Kelen Cristina Dantas Monteiro e Ulda Nascimento da Cunha

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes - VRG Linhas Aéreas S/A

Relator: Des. Erick Linhares

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO E ATRASO DE VOO POR MAIS DE 6 HORAS SEM INFORMAÇÕES ADEQUADAS E SEM A DEVIDA ASSISTÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CARACTERIZAÇÃO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INEXISTÊNCIA. DANO MORAL. CABIMENTO. RECURSO PROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os membros da Segunda Turma Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, à unanimidade de votos, em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Participaram da Sessão de Julgamento os Senhores Desembargadores Almiro Padilha (Presidente/Julgador), Erick Linhares (Relator) e Cristóvão Suter (Julgador).

Sessão do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, vinte dias de outubro de dois mil e vinte e três.

Des. Erick Linhares

Relator

(Assinado Digitalmente – Sistema Projudi)