



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DE BARRAÇÃO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BARRAÇÃO - PROJUDI
Rua Paraíba, 73 - Centro - Barracão/PR - CEP: 85.700-000 - Fone: 49 3644-0911

COMARCA DE BARRAÇÃO

Juizados Especiais Cíveis

SENTENÇA

Vistos etc.

Autor (a): LIZ REJANE SOUZA TAZONIERO

Ré (us): TAM LINHAS AÉREAS S/A

O relatório é dispensado nos termos da Lei n.º 9.099, de 26-9-1995, art. 38.

À relação estabelecida entre as partes aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), na previsão do art. 2, *caput*; art. 3, *caput* e § 2.

DECIDO



Do Mérito

A parte autora tem razão e provou o seu direito. À relação estabelecida entre as partes aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11-9-1990), na previsão do art. 2, *caput*; art. 3, *caput* e § 2. À luz do Código de Defesa do Consumidor, enaltecem-se os valores definidos na Política Nacional de Relações de Consumo, como vejo do art. 4, IV, a proteção à *educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo*. O art. 6, II, tratando dos direitos básicos do consumidor, destaca a importância da *educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações*. Considerando tais aspectos, é certo que a legislação consumerista valoriza a iniciativa livre do consumidor, na contratação de bens e serviços. Bem como, a Lei 8.078 de 11-9-1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, disciplina que o fornecedor não poderá, mediante prática abusiva, exigir do consumidor vantagem claramente excessiva, conforme o art. 39, V: ***É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: V – exigir do consumidor vantagem manifestadamente excessiva.*** O art. 51 dessa mesma lei dispõe em seus incisos IV e XII: *São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; XII – obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor.*

Narra a parte autora que adquiriu da empresa aérea ré uma passagem que corresponde ao trajeto Curitiba/PR à Macapá/AP, com conexão em Belém/PA, cujo voo (JJ3554) estava marcado para o dia 25 de abril de 2014, às 9hs12min.

A autora chegou ao aeroporto no horário previsto, enfrentou todas as filas, realizou o check-in e aguardou o embarque.

O embarque e decolagem de Curitiba/PR já ocorreu com atraso, por volta das 10hs00min. Conforme informado pela ré, a previsão de pouso na cidade de Belém era para as 14hs25min.

No entanto, o avião pousou na cidade de São Luiz/MA às 16hs00min, já com considerável atraso, sendo que nada fora informado aos passageiros, que conforme instruções não puderam sair do avião nem mesmo para alimentar-se, permanecendo no local por mais de uma hora.

A autora já estava dentro da aeronave há mais de 7 horas, desde as 10hs00min, permanecendo no local sem poder alimentar-se.



O avião pousou em Belém/PA aproximadamente às 19hs00min, com quase 5 horas de atraso, totalizando 9 horas de voo.

Após o procedimento de desembarque, os passageiros que viajaram até Macapá, por volta das 20hs00min, foram chamados a embarcar, e assim o fizeram.

Passado mais de uma hora dentro do avião, este permanecendo em terra firme, foi determinado que os passageiros descessem da aeronave, sob a informação de que o voo não sairia. A autora e os demais passageiros, embora revoltados com a situação, desembarcaram.

A parte autora aguardou pela resolução da questão por cerca de 3 horas, durante este período a parte ré não forneceu alimentação, acomodação, ou qualquer orientação.

O voo previsto para Macapá teve o check-in encerrado às 19hs34min, já com atraso, porém, às 22hs14min, a autora ainda aguardava o embarque que se deu somente após 30 minutos.

Próximo às 23hs00min o embarque foi autorizado chegando a autora ao seu destino à 01hs00 do dia 26 de abril de 2014.

Ressalta que o descaso foi tanto, que nem mesmo foi informado a razão pela qual os voos ficaram em atraso.

A parte ré em sede de contestação alega que no dia 25 de abril de 2014, a aeronave que realizaria o voo com destino à Macapá, apresentou problemas técnicos imprevistos, momentos antes do embarque, o que ensejou o atraso na decolagem, sendo que informou os passageiros do cancelamento do voo.

No entanto, tal alegação diverge da petição inicial, onde a autora relata que houve descaso pela empresa, deixando-a sem qualquer informação, ou assistência material durante o período que permaneceu em viagem.

Por óbvio que as aeronaves estão sujeitas a problemas técnicos, o que, por conseguinte, pode vir a alterar a rota ou atrasar o voo, contudo, o que não se justifica é a ausência de cuidado com os passageiros, oferecendo-lhes a assistência necessária. De acordo com a Resolução nº 141 da ANAC, nos casos em que o voo apresentar atraso, as informações devem ser prestadas aos passageiros, veja-se:

Art. 2º O transportador, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar o passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito



pelo transportador.

A autora esclarece que pelo período em que esteve em viagem questionou a parte ré quanto aos transtornos, contudo, nenhuma informação foi prestada, sendo que, tanto aquela, quantos os demais passageiros não ficaram sabendo a razão pela qual se deu o atraso.

Igualmente é dever da empresa ré, prestar assistência material aos passageiros em razão de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, conforme se denota da Resolução já citada, que diz:

Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

Em que pese a parte ré tenha contestado a alegação afirmando que prestou a assistência material, nenhuma prova trouxe aos autos, capaz de desconstituir a alegação da autora, que, durante toda a espera não recebeu qualquer alimento, nem mesmo sendo permitido que saísse do avião para comprar algo para ingerir.

A alegação da autora paira sobre o descaso com que os passageiros, inclusive a própria, foram tratados. Não houve qualquer informação quanto às razões pelas quais o voo estava apresentando problemas, nem mesmo foi oferecida assistência material.

Quanto à matéria probatória, a hipossuficiência do consumidor, aqui, firma-se com considerável razão, observada a desigualdade financeira e técnica entre as partes, cuja proteção é assegurada pela Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 6, VIII: *São direitos básicos do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.* Conforme leciona JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO (2001: 129), *com a*



inversão do ônus da prova, aliada à chamada “culpa objetiva”, não há necessidade de provar-se dolo ou culpa, valendo dizer que o simples fato de se colocar no mercado um veículo naquelas condições que acarrete, ou possa acarretar danos, já enseja uma indenização, ou procedimento cautelar para evitar os referidos danos, tudo independentemente de se indagar de quem foi a negligência ou imperícia, por exemplo. Deste modo, cumpre ressaltar que, **o ônus da prova cabia à parte ré**, e esta é quem deveria ter oficiado e juntado provas para comprovar o alegado.

Dessa forma, entendo evidenciada a forma negligente e imprudente da parte ré, sem se importar com a veracidade dos dados que lhe foram repassados e com o intuito de obter ganho em função desta atividade, independente de quem fosse o efetivo proponente do pacto em questão, não efetuando a entrega do produto adquirido, razão pela qual deve responder pelos danos advindos de seus atos.

Seguindo essa linha de raciocínio, tem-se que a empresa ré deve responder objetivamente pelos danos causados em decorrência da má qualidade do serviço prestado, ainda que não exista no caso, relação de consumo stricto sensu, uma vez que o [Código de Defesa do Consumidor](#) elege a vítima de eventuais danos relacionados ao consumo como consumidores por equiparação ([art. 14 e 17 do CDC](#)).

O [CDC](#), ao firmar a responsabilidade objetiva, foi buscar suas bases estruturais na teoria do risco do empreendimento ou risco empresarial, de modo que todo aquele que exerce atividade de fornecimento de bens e serviços responde pelos fatos e vícios decorrentes do empreendimento, independente da demonstração de culpa.

A responsabilidade da ré é objetiva. Há excludentes previstas na Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 14, § 3, I, II, com a prova de que: *tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.* Desse ônus, não se desincumbiu, o réu. Por ter ocorrido a revelia, a ré deixou de comprovar a entrega do produto, como não desconstituiu as pretensões da autora. A egrégia Turma Recursal Única paranaense julgou matéria semelhante no Recurso n. 2003.701-6; Campo Mourão - 1 JEC; Juiz Rel. JUCIMAR NOVOCHADLO; j. 3-11-2003: *I – Nas relações de consumo, incumbe à empresa prestadora de serviços a responsabilidade por eventuais vícios apresentados. II – Não há que se falar em inexistência de vícios na prestação dos serviços quando, mesmo tendo conhecimento de que o consumidor estava sendo cobrado por serviços que não utilizava e, comprovadamente, nem poderia utilizar, a empresa nada fez para regularizar a situação de seu cliente. III – Na fixação do valor da condenação, quando o quantum for estabelecido em parâmetro razoável e for compatível com as circunstâncias do caso concreto, deve prevalecer o prudente arbítrio do julgador.*

Dos Danos Morais

O dano moral (dano *in re ipsa*) decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em



especial à imagem da vítima desencadeada pelo evento (CF, Art. 5º, V e X). Não se põe em dúvida que tal fato ocasionou perturbação ao recorrente que ultrapassa meros dissabores da vida moderna. A previsão de reparação dos danos morais é constitucional, conforme o art. 5, X *(são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação)*. O dano moral não exige prova, é presumível diante das circunstâncias, como ensina CARLOS ROBERTO GONÇALVES (2003: 552): *O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta.*

Deste modo, a turma recursal única no PR, já tem o devido posicionamento sobre à questão no **Enunciado N.º 4.1 – Cancelamento e/ou atraso de voo – dano moral: O cancelamento e/ou atraso de voo, somado ao descaso e relapsia da companhia aérea quanto à demonstração da causa e forma de administração do incidente, enseja reparação por danos morais.**

Nesse sentido são os precedentes do Supremo Tribunal Federal, reproduzidos pelo Superior Tribunal de Justiça: *"Não indenizar o dano moral é deixar sem sanção um direito, ou uma série de direitos. A indenização, por menor e mais insuficiente que seja, é a única sanção para os casos em que se perdem ou se têm lesados a honra a liberdade, a amizade, a afeição, e outros bens morais mais valiosos de que os econômicos"*(STF - RE n. 97.097, Min. Oscar Correa; STJ 108/287-295).

A conduta da ré gerou, sem dúvida, prejuízos de ordem moral. A autora embarcou na aeronave certa de que chegaria ao seu destino no horário programado, no entanto, houve atraso no voo, e no período em que esteve junto à empresa ré, em nenhum momento lhe foi informada a razão pela qual o voo estava em atraso, o que gera por si só angústia, por não saber o que está acontecendo, somado a isso, não houve qualquer preocupação da parte ré em oferecer alimentos aos passageiros, o que inevitavelmente gera sofrimento. O *quantum* é devido segundo o *prudente arbítrio do Juiz*, por não haver regra legal específica a ser seguida. Cabe ao Juiz, como conhecedor do caso concreto e da comunidade em que atua, fixar o valor devido. SÍLVIO DE SALVO VENOSA (2002: 190) pondera bem ao dizer que *Há um duplo sentido na indenização por dano moral: ressarcimento e prevenção. Acrescente-se ainda o cunho educativo que essas indenizações apresentam para a sociedade.* Observados os princípios que alicerçam a doutrina do dano moral, considerando a situação financeira das partes; a reparação pelo mal sofrido; a necessidade de evitar que a ré reitere a conduta, fixo em **R\$ 10.000,00** o valor dos danos morais a serem pagos ao autor.



JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS, com fundamento no CPC, artigo 269, inc. I.

CONDENO A PARTE RÉ A PAGAR R\$ 10.000,00 pelos danos morais. Na data de efetivo pagamento, o valor deverá ser corrigido monetariamente, acrescido de juros de mora no importe de 1% ao mês a contar da intimação desta decisão (Recurso 2005.0005476-8, Juiz Rel. JEDERSON SUZIN, j. 02/12/2005) corrigidos pelo INPC.

Considerado o disposto na Lei n.º 9.099, de 26-9-1995, art. 52, *caput*, c/c a redação da Lei n.º 11.232, de 2005, inserindo a alteração no Código Processual Civil, art. 475-J (*Caso o devedor, condenado ao pagamento de quantia certa ou já fixada em liquidação, não o efetue no prazo de 15 dias, o montante da condenação será acrescido de multa no percentual de dez por cento e, a requerimento do credor e observado o disposto no art. 614, inciso II, desta Lei, expedir-se-á mandado de penhora e avaliação*) **intimo a ré, neste ato, para, 15 dias do trânsito em julgado desta sentença (independentemente de nova intimação judicial), pagar o valor aqui fixado, sob pena de multa no importe de 10% sobre o valor total da condenação.**

Deixo de fixar a responsabilidade pelo pagamento de custas e honorários advocatícios, nos expressos termos da Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995, art. 55 (*A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogado*).

Oportunamente, arquivem-se, observadas, detalhadamente, todas as recomendações pertinentes da egrégia Corregedoria-Geral da Justiça paranaense, compiladas no Código de Normas.

P.R.I.

Barracão,

BRANCA BERNARDI



Juíza de Direito Supervisora