



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DE BARRAÇÃO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BARRAÇÃO - PROJUDI
Rua Lírio João Barzotto, 710 - Jardim Vale do Capanema - 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 (u): TAM LINHAS AÉREAS S.A.

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

Os autos foram instruídos a fim de buscar reparação por suposta falha na prestação dos serviços fornecidos pela ré.



DECIDO

O julgamento antecipado da lide

A Lei n. 9.099, de 1995, inaugurou nova fase no Judiciário brasileiro, atribuindo tratativa diferenciada aos processos de menor complexidade, assim previstos em lei. O Código de Processo Civil, naturalmente, mantém o "status" de linha mestra, na regência da matéria, quando não há dispositivos específicos. Justamente nesta seara, é imprescindível destacar o papel importante do julgamento antecipado, não havendo mais provas a produzir.

Pontue-se que a Lei n. 9099, de 1995, destacou com relevo ímpar a fase da conciliação, adequadamente superada, nestes autos, como observamos do evento n. 18. Ocorre que, não havendo conciliação, abre-se ao julgador, dentro de seu poder geral de apreciação de provas, a viabilidade de colher maiores elementos de convicção (CPC, art. 130), ou de julgar conforme as provas que constam dos autos (CPC, art. 131).

Observe-se que nossa Constituição Federal, art. 5, inciso LV, garante, a todos, a amplitude de defesa, de modo que é sempre preferível realizar a audiência para a colheita das provas pretendidas pelas partes. Contudo, nestes autos, visivelmente não há necessidade, mais, de colhermos provas, eis que todo o necessário já consta das manifestações das partes, conforme expressa a petição inicial, bem como a contestação.

Nessas razões, não há necessidade de nova audiência, eis que marcar uma audiência de instrução, agora, simplesmente levará os autos a uma desnecessária fase processual, desconsiderando os princípios da celeridade processual, tão caros aos Juizados Especiais (Lei n. 9.099, de 1995, art. 2).

O julgamento antecipado da lei, na medida do CPC, art. 330, I, é a melhor medida processual.



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*.

Relata a parte autora que comprou da empresa aérea ré uma passagem aérea correspondente ao trajeto de Cuiabá/MT à Curitiba/PR, com conexão em São Paulo/SP, conforme documentos que juntou no evento 1. O embarque a decolagem de Cuiabá-MT ocorreram de acordo com o horário estabelecido, bem como a previsão de pouso em São Paulo-SP, às 7h. Com a realização do check-in a autora recebeu a informação de que, ao chegar em São Paulo, deveria ir até o balcão da empresa ré afim de receber orientações sobre a conexão, uma vez que desembarcou no aeroporto de Guarulhos, sendo que a conexão se realizaria no aeroporto de Congonhas. Assim, a autora procedeu da forma como foi orientada.

Ocorre que houve atraso no ônibus que levaria a autora até o aeroporto de Congonhas. Assim, considerando, inclusive, o trânsito no local, no horário compreendido entre às 9h49min e 10h00min, a autora permanecia no ônibus e não chegou a tempo no aeroporto de Congonhas.



Às 10h05min a autora desceu do ônibus, mas não conseguiu chegar a tempo de embarcar no voo JJ 3237, frustrando, assim, todas as suas expectativas. A fim de buscar informações, a autora dirigiu-se, novamente, ao balcão da empresa ré, onde recebeu a informação de que “*ainda que a conexão fosse entre um e outro aeroporto e que o serviço de traslado era uma cortesia e não uma obrigação da empresa*”. Por mais 30 minutos, a autora aguardou, em pé, a remarcação de seu voo, o qual foi “encaixado” ao voo TAM-JJ 3009, que sairia às 13h20min, desembarcando em Curitiba às 14h30min.

Por sua vez, a ré, em contestação, alega que o ônibus já estava preenchido com outros passageiros, tendo em vista que no embarque do ônibus prevalece a ordem de chegada, sendo que caberia à própria autora verificar se seria possível aguardar o próximo ônibus disponibilizado. *Como já mencionado, o ônibus disponibilizado para o transporte de passageiros em conexão entre os aeroportos de Guarulhos e Congonhas é gratuito e oferecido pela companhia em caráter de CORTESIA, e não garante o embarque em outro aeroporto em casos de atrasos. Desse modo, caso o passageiro verifique que não será possível a utilização do ônibus disponibilizado, caberá a ele providenciar outros meios para se apresentar em tempo do embarque no outro aeroporto, não sendo, portanto, responsabilidade desta companhia caso o cliente se atrase para a realização do check-in bem como os gastos oriundos do transporte utilizado até ao aeroporto de conexão.* Ainda, sustentou que disponibilizou todas as informações necessárias à autora para que a viagem ocorresse normalmente; que não causou qualquer ato ilícito e não existe dano moral a ser indenizado.

Contudo, os argumentos da ré não prosperam. Na sociedade atual, diante das inúmeras transações, contratos e demais atos da vida civil que são realizados a todo instante, o legislador exigiu que as empresas, assim como a ré, desenvolvam suas atividades de acordo com suas capacidades. Vale dizer, não pode a ré realizar vendas acima da capacidade suportada, sob pena de ofensa aos direitos individuais, especialmente os direitos e garantias individuais constitucionalmente protegidos.

Conforme observo dos autos, a ré alega que o transporte oferecido disponibilizado entre o aeroporto de Guarulhos e Congonha é mera cortesia da empresa.

Contudo, vale ressaltar que a ré, por desenvolver atividade empresarial, deve arcar com os ônus decorrentes de sua atividade. Não pode impor ao cliente consumidor a incerteza quanto ao embarque, se ocorrerá ou não, conforme previsto no bilhete de passagem aérea. A ré deveria adotar medidas de cautela, de segurança, a bem de possibilitar à todos aqueles que



adquiram suas passagens áreas a plena satisfação com o serviço prestado. O mínimo que se espera, é que o serviço a que se presta a ré, seja realizado de forma plenamente satisfatória, inclusive pelo fato de que houve a devida contraprestação pela autora, que pagou pelo transporte.

No mais, vejo que houve violação, pela ré, quanto as disposições da Resolução n. 141 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), que assim dispõe:

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.

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

A autora não recebeu tal atendimento, conforme alegou na inicial de evento 1. Sobre tais fatos, não houve qualquer insurgência da ré. Assim, diante da perda do primeiro voo, somado ao descaso da ré, resta cristalino o direito da autora, que sofreu inúmeros infortúnios e constrangimentos pela conduta falha da ré.

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.

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, satisfatoriamente, o réu. 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 a questão nos seguintes Enunciados:

Enunciado N.º 4.1– Cancelamento e/ou atraso de vôo – dano moral: O cancelamento e/ou atraso de vôo, 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. 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\$ 12.000,00** o valor dos danos morais a serem pagos a autora.

POSTO ISSO



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

CONDENO A PARTE RÉ A PAGAR R\$ 12.000,00 a título de indenização por 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.

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

