



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
 7ª VARA CÍVEL  
 AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

|                 |
|-----------------|
| <b>SENTENÇA</b> |
|-----------------|

Processo Digital nº: **1029348-42.2020.8.26.0100**Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**

Requerente: \_\_\_\_\_ e outro Requerido: \_\_\_\_\_ S.A.

Juíza de Direito: Dra. Claudia Carneiro Calbucci Renaux

**Vistos.**

Constou do **pedido inicial**, em síntese, que os autores planejaram uma mudança da cidade de Manaus/AM para cidade de Curitiba/PR. Em razão da mudança ser definitiva, os autores portavam 3 malas, uma televisão e um animal de estimação. Assim, adquiriram passagem da empresa ré para viajar de Manaus (MAO) para Curitiba (CWB), com conexão em São Paulo (GRU). No dia do embarque, em 20/04/2019, a parte autora se apresentou no horário adequado no aeroporto com seu cachorrinho, quando foram informados sobre o cancelamento do voo, e, somente após 3 horas de espera, foram realocados em outro voo. Em razão do atraso da partida de Manaus, perderam a conexão para Curitiba. Foram, então, alocados pela empresa ré junto à Companhia Aérea Azul, acarretando problemas com as bagagens extras não comunicadas pela ré. A chegada no destino do voo originário seria no dia 20/04/2019 às 22h35, porém só ocorreu dia 21/04/2019 às 14h10, totalizando aproximadamente 16 horas de atraso. Ao final, ressaltando a má prestação do serviço e a responsabilidade da ré pelo evento danoso, deduziram pedido de indenização por danos morais.

A ré apresentou **contestação (fls. 56/79)**. Em preliminar, alegou inépcia da inicial. No mérito, sustentou ausência de comprovação dos danos morais sofridos e alegou que não pode ser responsabilizada pelo fato, ante a ocorrência de problemas operacionais no aeroporto. Cumpriu a Resolução 400 da ANAC. Por fim, combateu o pedido de indenização por danos morais e requereu a improcedência da ação.

**É O RELATÓRIO.  
 FUNDAMENTO E DECIDO.**

O processo comporta imediato julgamento, dispensando-se a produção de outras provas, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil.

**1029348-42.2020.8.26.0100 - lauda 1**

Inicialmente, ante a comprovação da hipossuficiência



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
 7ª VARA CÍVEL  
 AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

financeira (fls. 24/29), defiro aos autores os benefícios da justiça gratuita. **Anote-se.**

Ainda, retifique-se o cadastro da parte requerida no sistema informatizado, para constar a ré \_\_\_\_\_ S.A.

**Rejeito a matéria preliminar.**

**Há interesse processual dos autores. A causa de pedir foi articulada de maneira lógica e adequada ao pedido.** Além disso, a resistência ao pedido inicial tornou patente a necessidade da prestação jurisdicional.

**Passo a analisar o mérito.**

**Inicialmente, observo que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicáveis ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.**

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º., inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V).

Não bastasse isso, **ainda no campo constitucional, constituem direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral** (art. 5º., inciso V CF).

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno. Atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança do serviço.

**Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).** Ou seja, não negada pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

**O cancelamento do voo é fato incontroverso. A ré em sua contestação admitiu que houve o cancelamento por motivos operacionais.** Friso que a ré admitiu o cancelamento do voo sem qualquer argumento convincente para o fato.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
 7ª VARA CÍVEL  
 AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Limitou-se a simplesmente alegar estes problemas operacionais, sem qualquer explicação adicional. Diante da responsabilidade objetiva evidenciada, a ré não se exime de reparar os danos ocorridos com os autores, com tal alegação. Ademais, trata-se de risco inerente à sua atividade empresarial, que não deve ser transferido ao consumidores.

**A realocação dos autores e seu animal de estimação causou grande transtorno e atraso de dezesseis horas no desembarque no destino final, devendo ser ressaltado que os mesmos transportavam 4 bagagens e um animal, ou seja, o nervosismo, humilhação e sofrimento impostos à parte são patentes.**

Em situação similar, há diversos precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça:

*"RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Transporte aéreo – Voo Nacional – Atraso de voo que acarretou a perda de conexão - 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\$ 6.000,00 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 – Apelação não provida."*

**(Apelação Cível nº 1014168-54.2018.8.26.0003, 18ª Câmara de Direito Privado, relator Roque Antonio Mesquita de Oliveira, julgado em 15.03.2019)"**

=====

*"Apelação – Transporte aéreo nacional – Atraso de voo e perda de conexão – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento do pedido – Irresignação improcedente – Atraso na viagem de mais de 10 horas – Aplicação das regras estabelecidas nos arts. 12, 20 e 21 da Resolução nº 400 de 13.12.16 da ANAC, arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica, e art. 741 do CC – Descumprimento pela transportadora ré, que não ofereceu assistência adequada aos passageiros autores, principalmente em termos de fornecimento de alimentação – Irrelevante, diante desse contexto, a causa do atraso – Ilícito caracterizado – Bem reconhecida a responsabilidade da transportadora ré pelos fatos – Inequívoco o dano moral disso proveniente, sobretudo porque, entre os autores, havia*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA de SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL II - SANTO AMARO**  
**7ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP**

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**1029348-42.2020.8.26.0100 - lauda 3**

*uma criança de apenas sete anos de idade – Indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 10.000,00 para cada autor) não comportando redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. Dispositivo: Negaram provimento à apelação."*

**(Apelação Cível nº 1064821-24.2017.8.26.0576, 19ª Câmara de Direito Privado, relator Ricardo Pessoa de Mello Belli, julgado em 14.03.2019)**

=====

*"Indenização por danos morais. Transporte aéreo internacional. Atraso no voo de retorno ao Brasil. Relação que envolve as partes é de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Cancelamento do voo que ocasionou o atraso na chegada do Autor ao Brasil em cerca de 12 horas. Alegação de problemas técnicos com a aeronave. Caso fortuito interno (inerente à atividade de transporte).*

*Ausência de causas excludentes da responsabilidade objetiva do transportador. Falha na prestação do serviço configurada. Dano moral que se verifica "in re ipsa". Valor arbitrado em R\$ 10.000,00, que se mostra adequado à hipótese dos autos. Verba honorária devida pela Ré ajustada ao patamar de 20% sobre o valor da condenação. Recurso não provido."*

**(Apelação 1091133-10.2017.8.26.0100, Relator: João Pazine Neto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 20/03/2018)**

=====

*"APELAÇÃO - ATRASO DE VOO PERDA DE CONEXÃO - DANO MORAL - Pretensão da autora de reforma da r. sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral Cabimento Hipótese em que a empresa aérea limitou-se a imputar a culpa pelo ocorrido a uma falha imprevista na aeronave, sem carrear aos autos do processo alguma prova da regularidade ou do zelo nos serviços prestados Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual não se desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia sobre a regularidade na prestação dos serviços oferecidos Dano moral configurado Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado para compensar o sofrimento e o transtorno*



04795-100

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
 7ª VARA CÍVEL  
 AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**1029348-42.2020.8.26.0100 - lauda 4**

*experimentados pela autora e compatível com aquele adotado em vários outros casos análogos, já julgados por esta Eg. 13ª Câmara Precedente do STJ RECURSO PROVIDO."*

**(Apelação 1065748-60.2017.8.26.0100; Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13a. Camara de Direito Privado, Data do Julgamento: 13/03/2018)**

**Em suma, a ré deve responder pelo prejuízo experimentado pelos autores, diante do inadimplemento do contrato de transporte aéreo.**

Acolho o pedido de indenização por **danos morais**.

**Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", perda de bagagem e "overbooking" - causam, como regra, dano moral ao consumidor.**

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de *overbooking*, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados. Em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

**Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
 7ª VARA CÍVEL  
 AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**inibitória assume destacada importância**, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de

**1029348-42.2020.8.26.0100 - lauda 5**

posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Na hipótese sob exame, revelando-se significativa a função inibitória, fixo a indenização do dano moral no valor de R\$ 7.5000,00 (sete mil e quinhentos reais), a cada um dos autores, totalizando R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). O valor será acrescido da correção monetária calculada pelos índices adotados pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da presente data. Os juros de mora de 1% (um por cento) deverão incidir, a partir da citação, 28/05/2020 (fls.54).

O valor será suficiente à compensação das vítimas, bem como à inibição da empresa ré em adotar condutas prejudiciais aos consumidores (e vítimas a eles equiparados).

#### **DISPOSITIVO.**

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a ação proposta por **CHELSIA KRISTIN DA SILVA ASSUNCAO e IAGO TELLES DOS REIS** para condenar a ré \_\_\_\_\_ S.A., ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 7.5000,00 (sete mil e quinhentos reais), a cada um dos autores, totalizando R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)**. O valor será acrescido da correção monetária calculada pelos índices adotados pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da presente data. Os juros de mora de 1% (um por cento) deverão incidir a partir da citação, 28/05/2020 (fls.54).

Considerando-se a sucumbência, a ré arcará com a taxa judiciária, além de honorários advocatícios, esses fixados em 10% do valor integral do débito atualizado (principal com juros e correção). **P.R.I.**

São Paulo, 16 de junho de 2020.

**Cláudia Carneiro Calbucci Renaux**  
**Juíza de Direito**

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



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA de SÃO PAULO  
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO  
7ª VARA CÍVEL  
AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 22939, SÃO PAULO - SP - CEP

04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**1029348-42.2020.8.26.0100 - lauda 6**