



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
10ª CÂMARA CÍVEL - PROJUDI
RUA MAUÁ, 920 - ALTO DA GLORIA - Curitiba/PR - CEP: 80.030-901

Autos nº. 0003202-24.2019.8.16.0090

Apelação Cível nº 0003202-24.2019.8.16.0090

Vara Cível de Ibiaporã

Apelante(s):

Apelado(s): GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Relator: Desembargador Luiz Lopes

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE
AÉREO DOMÉSTICO – ATRASO NO VOO DE IDA, EM RAZÃO
DO MAU TEMPO E TRÁFEGO AÉREO NO AEROPORTO DE
CONGONHAS (SP) – ROTA DESVIADA PARA AEROPORTO DO
GALEÃO (RJ) – AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA AO
PASSAGEIRO NO PERÍODO DE ESPERA PARA NOVO
EMBARQUE – PERNOITE EM AEROPORTO, SEM
ACOMODAÇÃO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FALHA NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO VERIFICADA – FORTUITO INTERNO
- DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS – *QUANTUM*
INDENIZATÓRIO FIXADO, QUE NÃO GERA
ENRIQUECIMENTO ILÍCITO E CONSTITUI SANÇÃO APTA A
COIBIR ATOS DA MESMA ESPÉCIE – INVERSÃO DOS ÔNUS
SUCUMBENCIAIS, QUE FICARÃO A ENCARGO DA RÉ -
HONORÁRIOS RECURSAIS - CABIMENTO.**

RECURSO PROVIDO.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos de Apelação Cível nº
0003202-24.2019.8.16.0090, da Vara Cível do Foro Regional de **IBIPORÃ** da Comarca da
Região Metropolitana de LONDRINA, em que é apelante **RENAN TOSHIYUKI TSURUDA** e
apelada **GOL LINHAS AÉREAS S/A**.

Trata a espécie de “*Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais*” ,
narrando o autor, na inicial, que adquiriu passagem aérea da empresa ré, de Londrina-PR com
destino à SÃO PAULO-SP, com previsão de partida no dia 30.11.2018, às 19h25min, e chegada

às 20h35min. Ocorreu que a aeronave não pousou em São Paulo (Aeroporto de Congonhas), sob a alegação de mau tempo, tendo sido redirecionada para o aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro-RJ, onde pousou por volta das 22h00. Relatou que foi informado pela apelada que deveria trocar a passagem no balcão da companhia aérea, para ser realocado em outro voo, com destino à São Paulo (aeroporto de Congonhas). Registrou, contudo, que só foi atendimento cerca de 01h30 da manhã, do dia 01/12/2018, pois permaneceu na fila durante 3h00 para ser atendido. Argumentou que foi realocado para um voo, com saída prevista às 06h40, do dia 01/12/2018 e chegada prevista para às 07h40 do mesmo dia, no aeroporto de Guarulhos-SP. Alegou que foi fornecido um único vale alimentação, para ser utilizado, especificamente, no restaurante “Vivenda do camarão”, onde necessitou aguardar por aproximadamente 01h30 para realizar a sua refeição. Asseverou que terminou a sua refeição às 03h00 e, então, aguardou o embarque do voo, que iniciaria às 05h25. Salientou, todavia, que o embarque ocorreu apenas às 10h00 e o voo chegou ao aeroporto de Guarulhos às 11h30. Pontuou que a companhia aérea não ofereceu deslocamento de Guarulhos para o aeroporto de Congonhas, local que havia contratado e, por isso, precisou despende de valores para se deslocar até o seu local de chegada. Diante da falha do serviço contratado, pugnou pela condenação da demandada ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e danos materiais, no valor de R\$ 67,71 (sessenta e sete reais e setenta e um centavos).

De início, foi realizada audiência de conciliação, contudo, a proposta restou infrutífera (mov. 29.1).

Na sequência, a ré apresentou contestação (mov. 31.1), argumentando, em suma, que os infortúnios experimentados pelo autor não se deram por responsabilidade da companhia aérea, já que, em verdade, a alteração do voo teve como única e exclusiva causa a incidência de evento inevitável, qual seja, tráfego na malha aeroviária, que acarretou “efeito cascata” no pouso e decolagem das aeronaves no aeroporto de Congonhas, em virtude do mau tempo em São Paulo. Salientou que as condições meteorológicas atrasaram e cancelaram diversos voos, desde o início da noite do dia 30/11/2018 e que tal fato foi registrado por muitos canais televisivos e sites de informações. Pontuou que o controle de tráfego aéreo é um serviço prestado por controladores de terra, devendo os pilotos cumprirem com as instruções/autorizações recebidas por esses controladores. Explanou que o alegado atraso na chegada ao seu destino final teve como única e exclusiva causa a incidência de evento inevitável, que ensejou a alteração do voo, todavia, a parte autora foi devidamente acomodada no próximo voo com vaga disponível, onde recebeu a devida assistência pela requerida. Informou que o evento sofrido pelo suplicante teve como causa fato excludente de responsabilidade, qual seja, fortuito externo, registrando que os danos materiais não são devidos ao requerente, a uma, pois a ré forneceu três vouchers de transporte; a duas, pois o dano material somente é indenizável quando verificado ato ilícito que, neste caso, não ocorreu. Frisou, do mesmo modo, a ausência de danos morais sofridos pelo consumidor, já que, para tanto, é necessário que se demonstre o abalo psicológico ao ofendido,



não mero aborrecimento ou irritação. Pugnou que não se deve inverter o ônus da prova e que, pelo fato do autor não ter comprovado as suas alegações, confia a ré pela improcedência da demanda.

Decidiu o Juízo de Origem, pela inversão do ônus probatório, ressaltando, contudo à parte autora demonstrar os danos morais sofridos, nos termos do art. 373, I, do CPC (mov. 45.1).

Ambas as partes requereram o julgamento antecipado do mérito (mov. 50.1 e 51.1).

Sentenciando antecipadamente o feito, o MM. Juiz **a quo** julgou improcedente o pedido e condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que restaram fixados em 10% (dez por cento), sobre o valor atualizado da causa (mov. 54.1).

Insatisfeito, o suplicante apela a este Tribunal (mov. 60.1), pleiteando pela reforma do *decisum*, notadamente por haver provas robustas nos autos, sobre os fatos constitutivos do direito afirmado. Observa que a relação entre as partes é de consumo e que foi conferida a inversão do ônus da prova na decisão saneadora, tratando-se, portanto, de responsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14, do CDC, cabendo ao apelante, apenas, provar a falha na prestação de serviço (ação/omissão), nexos de causalidade e dano. Argumenta que a apelada somente seria isenta de responsabilidade, caso demonstrasse a inexistência de defeito na prestação de serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu. Reitera, dizendo que comprovou os danos patrimoniais e extrapatrimoniais sofridos, devendo ser reparado pela companhia aérea. Requer o conhecimento e provimento do recurso, para que seja reformada a sentença, *in totum*.

O recurso foi contra-arrazoado pela ré (mov. 64.1).

É o relatório.

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

Cinge-se a controvérsia recursal à existência de danos morais e materiais advindos da falta de assistência da ré, após o voo com destino à São Paulo – SP ser desviado para o Rio de Janeiro -RJ, em decorrência do tráfego aéreo, sofrido pelo mau tempo, que gerou ao apelante um atraso de cerca de 14 (quatorze) horas até a chegada ao destino final.

Extraí-se do processado que o autor adquiriu passagem aérea da requerida, de Londrina/PR à São Paulo (Congonhas)/SP, com a finalidade de encontrar a sua noiva.



A viagem estava programada para o dia 30.11.2018, com partida às 19h25min e chegada, no mesmo dia, às 20h35min.

Após embarcar, o voo seguiu sentido São Paulo, contudo, ao se aproximar do aeroporto de Congonhas, foi redirecionado para a cidade do Rio de Janeiro, devido ao mau tempo e tráfego aéreo.

Ao desembarcar no Rio de Janeiro, o autor buscou o balcão da companhia aérea, para obter mais informações, no entanto, se deparou com um fila enorme e poucos funcionários para atendimento, onde permaneceu por aproximadamente 03 (três) horas.

Tal fato resta devidamente demonstrado, por meio dos registros fotográficos acostados na exordial, que revelam a data e o horário que o requerente permaneceu aguardando atendimento (movs. 1.9 a 1.14).

Consoante se vislumbra nos autos, foi fornecido um vale alimentação, a ser utilizado em estabelecimento conveniado à ré e o requerente demorou 01h30min para ser atendido, realizando a sua refeição às 03h00[1].

Além disso, o demandante teve que pernoitar no aeroporto do Galeão, para aguardar o novo voo para São Paulo (voo 9002), agendado para às 6h40min que, frise-se, atrasou, vindo a ocorrer aproximadamente 09h00, do dia 01.12.2018 (mov. 1.15).

É fato incontroverso, ademais, que o avião pousou no aeroporto de Guarulhos e o recorrente precisou solicitar um UBER, para se deslocar até o seu destino final, localizado a 30 (trinta) quilômetros de distância (movs. 1.17, 1.18 e 1.19).

Pois bem.

É cediço que a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços é objetiva, sendo necessária tão somente a comprovação do dano sofrido em razão do defeito na prestação de serviço, e o nexo de causalidade entre eles, para que reste configurado o dever de indenizar (artigo 14, do Estatuto Consumerista).

A par disso, pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas, assumindo a empresa aérea a tarefa de transportar o passageiro e seus pertences incólumes ao seu destino.

Da análise dos autos, verifica-se que embora a suplicada tenha alegado que o redirecionamento do voo para o Rio de Janeiro ocorreu em razão de condições climáticas desfavoráveis na cidade de São Paulo, cumpre revelar que a causa de pedir não decorre de tal

atraso, mas sim da completa ausência de assistência da companhia aérea durante o período de 14 (quatorze) horas que o autor precisou aguardar um novo voo, ocasião em que necessitou pernoitar no aeroporto do Galeão, tendo sido oferecido apenas um voucher alimentação.

Ora, no caso de atraso ou cancelamento de voo, as empresas aéreas são obrigadas a prestar assistência aos passageiros, conforme a Resolução nº 141/2010, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC:

Art. 9º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço será devida assistência na forma prevista no art. 14, exceto nos casos em que o passageiro optar por qualquer das alternativas contidas no art. 8º, incisos I, alínea b, e II, alínea b.

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, c o n t a d o s a p a r t i r d o h o r á r i o d e p a r t i d a o r i g i n a l m e n t e p r e v i s t o , n o s s e g u i n t e s t e r m o s :

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.

§ 2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.

Aliás, nem precisaria de regulamentação específica para tanto, em decorrência da aplicação do princípio da boa-fé objetiva a que se referem o artigo 422, do Código Civil e artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A obediência ao referido princípio exigia o fornecimento de toda aquela assistência e informação já indicadas, o que não ocorreu, constituindo falha na prestação de serviço, apta a ensejar o dever de indenizar.

Imperioso salientar ainda o Enunciado da Turma Recursal do Estado do Paraná, aplicável analogicamente ao caso:

Enunciado 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.

Descurando-se desta obrigação contratual, restará configurado o



inadimplemento, exsurgindo o dever de indenizar os prejuízos daí advindos (artigos 730 e 734, do Código Civil).



Conforme assinalado na exordial, o intuito da viagem era passar o final de semana com a noiva em São Paulo, com retorno programado à Londrina, para segunda-feira (03.12.2018) às 06h40 (mov. 1.8).

Ou seja, teria o requerente apenas a noite de sexta e os dias cheios de sábado e domingo, na cidade de São Paulo.

Ocorre que, devido todas as circunstâncias, o autor chegou em São Paulo, apenas, no final da manhã de sábado (01.12.2018), evidentemente, esgotado pelas longas horas de espera e estresse gerado pelo descaso da companhia de aviação.

Desta forma, observou-se claramente que a empresa aérea não agiu de forma diligente, pois não prestou a adequada assistência ao postulante, deixando de cumprir, com isso, o contrato firmado entre as partes.

Resta patenteada, portanto, o nexo de causalidade entre a falha no serviço prestado pela companhia aérea e os danos alegados no exórdio.

Dito isso, cumpre analisar a existência e quantificação dos prejuízos daí advindos.

Dos danos materiais

Os danos materiais devem ser comprovados por meio dos prejuízos patrimoniais efetivamente suportados, em decorrência do ato ilícito.

In casu, restou inconteste que o autor precisou se deslocar de UBER, do aeroporto de Guarulhos até o seu destino final, na cidade de São Paulo, percurso de aproximadamente 30 (trinta) quilômetros[2].

Infere-se, ademais, que o voo inicialmente programado e, posteriormente, desviado pela companhia aérea, pousaria no aeroporto de Congonhas, situado na zona sul de São Paulo, cujo trajeto até o destino final [3], diga-se, também situado na zona sul, é de aproximadamente 10 (dez) quilômetros.

Há que se ponderar, aliás, que quando uma viagem é programada, é comum escolher o aeroporto mais próximo do seu destino final, ainda mais na cidade de São Paulo, que possui o aeroporto de Congonhas, localizado na zona sul da cidade e o aeroporto de Guarulhos, situado na região metropolitana de São Paulo, cerca de 30 (trinta) quilômetros de distância da capital paulista.

Não obstante o Juízo de Origem considerar que *“houve a efetiva utilização*

do serviço por parte do autor, não ocasionando diminuição do seu patrimônio, pois mesmo que chegasse no Aeroporto de Congonhas, desembolsaria algum valor para ir até o endereço mencionado”, por certo que houve prejuízo financeiro do requerente, em virtude do deslocamento realizado, de aproximadamente 20 (vinte) quilômetros a mais que o inicialmente planejado.

Devidamente comprovado o prejuízo material, portanto, deve o requerente ser restituído do valor gasto com o deslocamento, que deverá ser corrigido monetariamente a partir do desembolso[4], e acrescido de juros moratórios, desde a citação[5].

Do dano moral e quantum indenizatório

Os danos extrapatrimoniais são eminentemente subjetivos e independem do prejuízo patrimonial, caracterizando-se, no caso em apreço, nos transtornos e angústia suportados pelo apelante, que necessitou pernoitar no aeroporto do Galeão, sem receber a devida assistência, chegando ao seu destino final com cerca de 14 (quatorze) horas de atraso, situações estas que estão longe de caracterizar mero dissabor e aborrecimento.

Tais fatos certamente refugiram da normalidade, causando desgaste emocional e aborrecimentos acima do que razoavelmente se espera de um descumprimento contratual, interferindo de forma intensa e duradoura no equilíbrio psicológico do demandante, ocasionando-lhe danos morais, passíveis de reparação.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça está pacificada no sentido de que a prestação de serviços deficiente pela companhia aérea nos casos de atrasos e cancelamentos de voo, ensejam o dever de indenizar, senão vejamos:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. SUPERIOR A QUATRO HORAS. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. Cuida-se de ação por danos morais proposta por consumidor desamparado pela companhia aérea transportadora que, ao atrasar desarrazoadamente o voo, submeteu o passageiro a toda sorte de humilhações e angústias em aeroporto, no qual ficou sem assistência ou informação quanto às razões do atraso durante toda a noite. 2. O contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, configurando o atraso manifesta prestação inadequada. 3. 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. 4. 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. 5. Em virtude das especificidades fáticas da demanda, afigura-se razoável a fixação da verba indenizatória por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). 6. Recurso especial provido.

julgado em 07/10/2014, DJe 10/10/2014)

Com relação à fixação da indenização dos danos morais, deve o Magistrado pesar a gravidade e duração da lesão, a possibilidade de quem deve reparar o dano e as condições do ofendido, cumprindo levar em conta que a reparação não deve gerar o enriquecimento ilícito, constituindo, ainda, sanção apta a coibir atos da mesma espécie.

A respeito dos parâmetros para fixação do dano moral, veja-se o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

III – A indenização por danos morais deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica.

(STJ, Quarta Turma, REsp 265.133-RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

A requerida é empresa aérea de grande porte, com elevado Capital Social, donde se infere que possui excelente saúde financeira. O autor, de seu turno, se intitulou na inicial como “agrônomo”, ditando os demais elementos dos autos que possui regular capacidade financeira.

Deve-se considerar, por fim, o caráter retributivo da indenização imaterial, a fim de evitar a reincidência, contudo, sem promover o enriquecimento ilícito, razão pela qual entendo que a indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que corrigida monetariamente pela média entre o INPC e IGP-DI, desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405, Código Civil), alcança aproximadamente a monta de R\$ 11.000,00 (onze mil reais), mostrando-se consentânea com os parâmetros atrás referendados.

Por derradeiro, impõe-se a inversão do ônus sucumbencial.

Destarte, condeno a empresa ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, ora majorados para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, em atenção ao disposto do artigo 85, § 11, do atual Código de Processo Civil.

Ex positis, o voto é no sentido de dar provimento ao recurso de apelação, a



fim de condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, invertendo-se o ônus sucumbencial, com a majoração da verba advocatícia, em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, nos termos da fundamentação.

Ante o exposto, acordam os Desembargadores da 10ª Câmara Cível do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ, por unanimidade de votos, em julgar CONHECIDO O RECURSO DE PARTE E PROVIDO o recurso de RENAN TOSHIYUKI TSURUDA.



O julgamento foi presidido pelo (a) Desembargador Luiz Lopes (relator), com voto, e dele participaram Desembargadora Ângela Khury e Desembargador Albino Jacomel Guerios.

05 de junho de 2020

Desembargador Luiz Lopes

Relator

[1] Fato não contestado pela companhia aérea.

[2]

<https://www.google.com.br/maps/dir/Aeroporto+de+Guarulhos+-+Aeroporto,+Guarulhos+-+SP,+07190-10>

[3] Rua Bela Cintra, 495, Consolação, São Paulo.

[4] Súmula 43, STJ - Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo.

[5] Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.