



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública
da Comarca de Itapema

Rua 700, 270 - Bairro: Casa Branca - CEP: 88220-000 - Fone: (47) 3261.9809 - <https://www.tjsc.jus.br/comarcas/itapema> - Email: itapema.juizado@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5002075-57.2024.8.24.0125/SC

AUTOR: ---

AUTOR: ---

RÉU: GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA

RÉU: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

TERMO DE AUDIÊNCIA

PRESENTES:

Juiz de Direito: Luciano Fernandes da Silva

Parte autora: ---

Procurador da parte autora: Robson Ferreira de Carvalho (OAB/SP nº 405.590)

Informante da parte autora: ---

Parte requerida: Azul Linhas Aereas Brasileiras S.A., representada neste ato por ---

Procuradora da parte requerida: ---

Parte requerida: GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA, representada neste ato por ---

Procuradora da parte requerida: ---

Acessaram a sala virtual as pessoas acima indicadas, as quais foram cientificadas de todo o processado.

Inexitosa a conciliação.

Depoimentos pessoais dispensados.

Realizada a oitiva do informante --- aos 2 minutos e 30 segundos.

Encerrada a instrução.

Pelo Juiz de Direito foi proferida a sentença oral, aos 7 minutos e 30 segundos:

Da inicial

(...) Para darem início à viagem de RETORNO, os Requerentes realizaram o seu check-in de forma virtual e se dirigiram ao aeroporto de origem para que pudessem realizar normalmente os procedimentos de embarque e despachar a sua bagagem sem maiores contratempos. No entanto, assim que chegaram no aeroporto, os Requerentes se dirigiram ao portão de embarque definido para o voo e SE DEPARARAM COM O PORTÃO FECHADO, momento em que foram informados de que o embarque havia sido encerrado. Nesse ínterim, os Requerentes tentaram solicitar auxílio da requerida azul, no entanto, ENCONTRARAM O BALCÃO DA COMPANHIA AÉREA VAZIO, uma vez que não havia presente qualquer colaborador da referida Requerida para prestar atendimento.

(...) considerando os problemas enfrentados e não vendo futuro nas tratativas com ambas as requeridas, os Requerentes não viram alternativa, A NÃO SER ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS, cuja operação dos voos seria realizada pela Companhia Aérea Latam, despendendo o valor total de R\$ 8.050,55

(...) A única data disponível para realizarem a viagem era 13 de janeiro de 2024, OITO DIAS APÓS O PLANEJADO. Sendo assim, os Requerentes precisaram se hospedar de favor na casa de um conhecido do casal, residente em Leiria Portugal. Portanto, custearam passagens de ônibus para se deslocarem à cidade. Insta salientar, que a viagem por meio de transporte terrestre teve a duração de, aproximadamente, 02:30hrs. Portanto, os Requerentes, que já estavam exaustos por conta de todo o percalço enfrentado até o referido momento, precisaram enfrentar mais este transtorno.

(...) os Requerentes chegaram ao aeroporto para realização do embarque e o mínimo que se esperava era que o itinerário ocorresse sem adversidades e por meio de transporte aéreo, em conformidade com o serviço originalmente contratado, o que definitivamente não ocorreu em razão do impedimento injustificado de embarque que os requerentes sofreram.



(...) Valor desembolsado na compra das passagens originais que foram inutilizadas pelas Requeridas: R\$ 10.125,97 (dez mil e cento e vinte e cinco reais e noventa e sete centavos);

(...) 3) JULGAR o pedido PROCEDENTE, condenando as Requeridas ao pagamento solidário no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de reparação e compensação ao dano moral suportado pelo Requerente ---;

4) JULGAR o pedido PROCEDENTE, condenando a Requerida ao pagamento solidário no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de reparação e compensação ao dano moral suportado pela Requerente ---;

5) JULGAR o pedido PROCEDENTE, para condenar as Requeridas ao pagamento solidário no importe de R\$ 10.125,97 (dez mil e cento e vinte e cinco reais e noventa e sete centavos), a título de reparação pelo dano material suportado pelo Requerente ---.

Da contestação GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS (evento 18, PET2)

(...) a Gotogate, tão somente disponibiliza seu ambiente virtual para busca, localização e aquisição de passagens aéreas e, assim, não integra o contrato de prestação de serviço de transporte aéreo celebrado entre a parte Autora e a Cia Aérea por ela selecionada

(...) o papel da Ré no mercado é de mera intermediadora no processo de aquisição de passagens aéreas pelos consumidores junto às Companhias Aéreas, proporcionando ao consumidor maior comodidade e agilidade na compra.

(...) 15. Importante ressaltar, inclusive, que a própria parte Autora informa em exordial, que o voo foi cancelado pela Cia Aérea.

(...) as passagens foram registrada como no-show pela Cia Aérea, que é o termo utilizado para denominar a situação em que um passageiro com passagens confirmadas, não comparece ao embarque sem aviso prévio. Acontece quando o passageiro não faz check-in ou mesmo quando ele faz check-in, mas não embarca no avião.

Da contestação AZUL LINHAS (evento 19, CONT1)

Ilegitimidade passiva

(...) não têm qualquer participação da Ré AZUL, pois a aquisição das passagens aéreas, foi realizada exclusivamente pela agência de viagens e Corré “GOTO GATE”.

INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL – NÃO COMPROVAÇÃO DO DOMICÍLIO

>>> (evento 1, END6)

(...) ALTERAÇÃO DO VOO POR MAU TEMPO - CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR – AUSÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA A ENSEJAR A RESPONSABILIDADE CIVIL

(...) Do histórico da reserva, constata-se que **houve a necessidade de alteração no horário do embarque da parte autora**, conforme é possível constatar no site oficial da ANAC8 . Veja-se: a **alteração de horário se deu em razão das condições climáticas desfavoráveis do aeroporto de Campinas/SP**. 38. As condições climáticas foram registradas no METAR ou SPECI, que são boletins sobre as observações meteorológicas regular da aviação de hora em hora9 , apresentados por meio de codificação.

(...) O que pode concluir é que a situação meteorológica da região atingiu pontos perigosos para a operação da AZUL quanto ao voo em questão, acarretando seu cancelamento, em observação às diretrizes da ANAC mencionadas, que vetam o pouso ou decolagem em casos de condições atmosféricas que não estejam dentro dos parâmetros seguros e adequados.

(...) 53. Assim, **tão logo se verificou a necessidade de alteração do horário de partida do voo, a AZUL encaminhou alertas à agência de viagens para que repassasse a informação à parte autora**. Entretanto, a parte se manteve inerte. 54. Assim sendo, diante da inércia da agência de viagens, ocorreu que, nem a parte autora ou a agência de viagens solicitaram o cancelamento da reserva, dessa forma, foi registrado o “no show” da parte autora nos voos para os quais foi reacomodada, conforme se observa abaixo:

(...) 55. Nesse sentido, nota-se que **as alegações da parte autora não dizem respeito a verdade dos fatos, restando evidente que a parte autora não compareceu aos voos contratados por mera liberalidade e quer tentar imputar sua responsabilidade para a companhia aérea AZUL. Haja visto que sequer comprovou que solicitou o cancelamento da reserva perante a agência de viagens ou junto à AZUL**

56. Deste modo, a AZUL não pode ser responsabilizada pelo não comparecimento voluntário da parte autora.

RELEVANTE:

Não houve impugnação ao valor dos danos materiais;

Não houve impugnação quanto à nova aquisição de passagem e sua data.

Não há prova de que "a AZUL encaminhou alertas à agência de viagens para que repassasse a informação à parte autora".

Da réplica (evento 27, RÉPLICA1)

(...) é de fácil visualização toda a desídia ocorrida pelas empresas Requeridas: os Requerentes as contrataram para uma VIAGEM INTERNACIONAL, e as Requeridas não prestaram assistência adequada diante ao impedimento de embarque que se deu, única e exclusivamente, em razão da falta de comunicação e planejamento entre as empresas.

O Essencial da fundamentação:

Necessário sempre alertar que o magistrado não é obrigado a examinar e rebater todos os argumentos expostos pelas partes, desde que esclareça os motivos de seu convencimento, nesse sentido: "O juiz não é obrigado a rebater um a um todos os argumentos deduzidos pela parte. É necessário apenas apontar os fundamentos que levaram à conclusão jurídica a que chegou na sentença, satisfazendo, assim, o mandamento constitucional." (TJSC, Embargos de Declaração em Agravo de Instrumento n. 2011.049925-6, da Capital, Rel. Des. Fernando Carioni, j. 10-01-2012).

Aplicabilidade do CDC

O caso em análise se trata de uma típica relação de consumo, pois as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor, nos termos do art. 2º e 3º do CDC.

Nas situações envolvendo transporte aéreo, o transportador deve responder consoante determina o Código de Defesa do Consumidor, pois os termos que regulam a espécie inerentes ao Código Brasileiro de Aeronáutica foram revogados por aquele.

Não obstante, o Supremo Tribunal Federal (STF), julgando o Recurso Extraordinário nº 636.331, fixou a seguinte tese (Tema 210): "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor".

Já quanto aos danos morais, em julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.394.401, o STF também deliberou (Tema 1.240): "*Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional*".

Assim, as convenções internacionais disciplinadoras dos contratos de transporte, como é o caso da Convenção de Montreal (Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006) e da Convenção de Varsóvia (Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006), aplicam-se ao presente caso quanto aos danos materiais; incidem as normas protetivas do consumidor, quando não contrariarem as normas internacionais, uma vez presentes os requisitos contidos nos arts. 2º e 3º do CDC; e, no que se refere aos danos morais, aplica-se a legislação interna.

Tratando-se de relação de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme o artigo 6º, VII, a prova deve ser produzida por quem mais facilmente consiga constituí-la ou demonstrá-la em juízo. Neste caso, a parte ré detém todas as informações pertinentes à resolução da lide. Deste modo, aplico a inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência técnica e financeira do autor frente à ré.

Embora a questão atraia a incidência das disposições consumeristas, impõe sobrelevar que "a inversão do ônus da prova não exige o consumidor de trazer aos autos indícios mínimos do direito alegado na inicial quando a prova lhe diga respeito" (Súmula 55 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de Santa Catarina).

Incidindo as normas de proteção ao consumidor, a rigor, aplica-se a teoria da responsabilidade objetiva (artigos 12, 14, 18 e 20 da Lei n. 8.078/1990). Nessa modalidade, desnecessária a comprovação da culpa do agente, bastando para responsabilização do fornecedor que estejam comprovados: a) conduta lesiva; b) dano e c) nexo de causalidade entre ambos.

No caso dos autos, é incontroverso que houve cancelamento do voo

Ademais, é evidente o ato ilícito decorrente da má prestação do serviço contratado. Logo, independentemente da discussão de culpa pelo cancelamento do voo, que não é relevante no âmbito consumerista (teoria da responsabilidade objetiva) - excetuadas as hipóteses legais, que não se amoldam ao presente caso (art. 14, §§ 3º e 4º, CDC) – respondem as requeridas objetivamente pelos danos sofridos pela parte autora.

O atraso na chegada do passageiro ao seu destino final ou a perda de conexão, mesmo que por motivos técnicos de segurança, caracteriza prestação de serviço inadequada, porquanto a obrigação assumida pela empresa aérea é de resultado.

Alega a parte ré que informou os passageiros da alteração da mau tempo, com antecedência, mas não fez prova nesse sentido.

Sendo assim, não foi demonstrada qualquer causa de exclusão de responsabilidade da ré.

Ora, uma vez que não foi configurada situação de caso fortuito ou força maior, é dever da companhia aérea informar seus passageiros com antecedência a respeito do atraso/cancelamento (seja por tráfego aéreo ou necessidade de manutenção da aeronave, ou condição climática), o que não foi feito no presente caso.

Portanto, tinha o dever de informar o consumidor, com antecedência, de forma a evitar maiores transtornos, até porque se trata de situação plenamente previsível e muitas vezes até programada pela companhia aérea.

Sobre o tema:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS EM RAZÃO DE CANCELAMENTO DE VOO. PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DAS PARTES. **CANCELAMENTO DE VOO. MOTIVOS TÉCNICOS OPERACIONAIS. FORTUITO INTERNO. ADEMAIS, COMPANHIA AÉREA QUE DEIXOU DE COMPROVAR NOS AUTOS OS SUPOSTOS PROBLEMAS ALEGADOS (CPC, ART. 373, II). AUSÊNCIA DE DANOS MATERIAIS. INSUBSISTÊNCIA. DESCUMPRIMENTO DO ART. 27, III, DA RESOLUÇÃO Nº400 DA ANAC. DESPESAS COM TRANSPORTE, ACOMODAÇÕES, ALIMENTAÇÃO E COM TAXA DE PRESERVAÇÃO DE AMBIENTAL CUSTEADAS PELO CONSUMIDOR. COMPROVAÇÃO. DEVER DE RESSARCIR CONFIGURADO. ABALO ANÍMICO VERIFICADO. RECURSO DO AUTOR. PLEITO DE MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS.**
REAJUSTE DEVIDO PARA O PATAMAR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). RECURSO DA COMPANHIA AÉREA DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.
(TJSC, RECURSO CÍVEL n. 5002198-55.2021.8.24.0062, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Alexandre Moraes da Rosa, Terceira Turma Recursal, j. 19-10-2022).

EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA ÁREA. CANCELAMENTO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. CABIMENTO. DANO MATERIAL. COMPROVADO. A companhia aérea está sujeita aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior, e deve responder objetivamente pelas falhas no planejamento, organização e execução do serviço a que se obrigou. O cancelamento de voo, sem prévia comunicação, justifica a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais. Para a reparação do dano material mostra-se imprescindível demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta indevida do terceiro e o efetivo prejuízo patrimonial que foi suportado. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.001955-4/001, Relator(a): Des.(a) Marco Aurélio Ferrara Marcolino , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/05/2024, publicação da súmula em 14/05/2024)

E, em sendo comprovada a existência do dano moral, que exsurge da própria situação à qual submetida a parte autora, impõe-se o reconhecimento da necessidade de sua reparação ou compensação (Arts. 927 e ss. do Código Civil), devendo o pedido inicial ser deferido.

Quanto aos valores devidos, deve-se levar em consideração os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, assim como as possibilidades financeiras da parte ofensora, a capacidade financeira da parte ofendida e a extensão do dano sofrido, razão pela qual entendo que a indenização deve ser arbitrada em R\$10.000,00 (dez mil reais), para cada autor.

DO CPC

Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que:

I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;

II - alterar a verdade dos fatos;

Art. 81. De ofício ou a requerimento, o juiz condenará o litigante de má-fé a pagar multa, que deverá ser superior a um por cento e inferior a dez por cento do valor corrigido da causa, a indenizar a parte contrária pelos prejuízos que esta sofreu e a arcar com os honorários advocatícios e com todas as despesas que efetuou.

§ 1º Quando forem 2 (dois) ou mais os litigantes de má-fé, o juiz condenará cada um na proporção de seu respectivo interesse na causa ou solidariamente aqueles que se coligaram para lesar a parte contrária.

§ 2º Quando o valor da causa for irrisório ou inestimável, a multa poderá ser fixada em até 10 (dez) vezes o valor do salário-mínimo.

§ 3º O valor da indenização será fixado pelo juiz ou, caso não seja possível mensurá-lo, liquidado por arbitramento ou pelo procedimento comum, nos próprios autos.

Passo a expor a parte dispositiva da sentença:

Ante o exposto na fundamentação oral, resolvendo o mérito, na forma do art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial para condenar as partes requeridas AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. e GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil) para cada autor, corrigido monetariamente pelo INPC a contar desta data (enunciado n. 362 da súmula do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (enunciado n. 54 da súmula do STJ), bem com o valor de R\$ 10.125,97 (dez mil cento e vinte e cinco reais e noventa e sete centavos) em favor do autor --- a título de danos materiais, com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e acrescida de juros de mora, desde o evento danoso, à razão de 1% ao mês até a vigência da Lei n. 14.905/2024 (30/08/2024) e, após, a taxa referencial SELIC deduzido o IPCA (art. 406, § 1º, do CC) . Presentes intimados. **Por fim, condeno a requerida AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. em 5% do valor corrigido da causa por litigância de má-fé, bem como nas custas e honorários advocatícios de 15% do valor da ação.** Sem custas e honorários para os autores e a requerida GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA. Transitado em julgado, archive-se. ido inicial. Sem custas e honorários. Transitado em julgado, archive-se.

Em havendo recurso, intime-se a parte Recorrida para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo legal (10 dias). Decorrido o prazo, remetam-se os autos à Turma Recursal (arts. 41 e 42 da Lei n. 9.099/95).

Eventual pedido de gratuidade da justiça será analisado oportunamente na instância recursal, nos termos do art. 21, inc. V, do Regimento Interno e entendimento da Turma Recursal (vide TJSC, Mandado de Segurança n. 4000090-84.2019.8.24.9004, de Urussanga, rel. Marcelo Pons Meirelles, Terceira Turma Recursal, j. 08-07-2020).

Encerramento: Os presentes foram intimados do conteúdo do presente termo e de que eventuais gravações digitais produzidas neste ato destinam-se única e exclusivamente para a instrução processual, sendo expressamente vedada a utilização ou divulgação por qualquer meio. O termo foi digitado por Veridiana Piovezani.

Documento eletrônico assinado por **LUCIANO FERNANDES DA SILVA, Juiz de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310074917956v43** e do código CRC **15a65dc5**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): LUCIANO FERNANDES DA SILVA
Data e Hora: 16/04/2025, às 17:57:43

5002075-57.2024.8.24.0125

310074917956 .V43