



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS

PROCESSO Nº 0905950-65.2023.8.14.0301

RECURSO INOMINADO CÍVEL (460)

RECORRENTE: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

RECORRIDO: -----

ORIGEM:

RELATOR: JUIZ CHARLES MENEZES BARROS

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO COM CONSEQUENTE PERDA DA CONEXÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSISTÊNCIA MATERIAL INSUFICIENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO ADEQUADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso inominado, interposto por companhia aérea, contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), em razão de atraso de voo que resultou na perda de conexão, obrigando a passageira e seu filho menor, portador de Transtorno do Espectro Autista (TEA), a pernoitarem no aeroporto sem a devida assistência.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A controvérsia consiste em verificar: (i) se houve falha na prestação do serviço de transporte aéreo, ensejando responsabilidade objetiva da companhia aérea; e (ii) se o valor da indenização por danos morais deve ser reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O atraso do voo inicial, reconhecido pela própria recorrente, impediu a recorridade embarcar na conexão originalmente programada, acarretando significativo transtorno, agravado pela ausência de assistência material adequada.
4. A alegação de que o atraso decorreu de fatores operacionais, configura fortuitointerno, incapaz de afastar a responsabilidade objetiva da empresa nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.
5. O dano moral restou caracterizado diante da demora excessiva, da ausência de informações claras e da necessidade de pernoite forçado no aeroporto, especialmente considerando a condição do filho menor da recorrida.
6. O *quantum indenizatório* fixado pelo juízo de origem encontra-se dentro dos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando redução.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida.

Tese de julgamento: 1. O atraso de voo que resulta na perda de conexão e obriga o passageiro a pernoitar no aeroporto sem assistência adequada configura falha na prestação do serviço e enseja indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: TJ-MG, AC 10000220523005001, Rel. João Cancio, j. 26/04/2022; TJ-SP, AC 1064564-33.2021.8.26.0002, Rel. Nelson Jorge Júnior, j. 12/01/2023.

RELATÓRIO

1. Narrou, a parte autora, que adquiriu passagens aéreas para viajar, em 19/09/2023, de Belém-PA a Navegantes-SC e que o destino final seria Blumenau, local onde iria passar sua férias. Afirma que estava acompanhada de seu filho menor, o qual é portador de Transtorno do Espectro Autista (TEA). A viagem foi organizada com antecedência, incluindo reservas de hospedagem e aluguel de automóvel. No dia do voo, o embarque ocorreu com atraso e a decolagem para Guarulhos-SP se deu apenas após as 18h20. Em razão desse atraso, a autora perdeu a conexão para Navegantes-SC e foi direcionada ao guichê da companhia aérea onde enfrentou longas filas e demora no atendimento. Ao buscar alternativas para prosseguir a viagem sem maiores prejuízos, incluindo voos de outras companhias, a empresa recusou-se a reacomodá-la sem a compra de novas passagens. Obrigada a pernoitar em São Paulo-SP, a parte autora foi realocada apenas no voo das 07h30 do dia seguinte, chegando ao destino final com um atraso superior a 11 horas. Durante a espera, não recebeu alimentação nem comunicação adequadas, em descumprimento à Resolução nº 400/2016 da ANAC. Além disso, solicitou a Declaração de Contingência que não lhe foi fornecida. Diante dos fatos, a parte autora teve sua programação severamente impactada, precisando cancelar a hospedagem e o aluguel do automóvel, além de suportar desgaste emocional, especialmente em razão da condição de seu filho. Alega falha na prestação do serviço e requer indenização por danos morais, com base na responsabilidade objetiva da companhia aérea.

2. O juízo monocrático decidiu que: "Diante do exposto, julgo procedente o pedido da reclamante para condenar o reclamado ao pagamento de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) a título de indenização por danos morais, considerando a capacidade econômica das partes, a repercussão do dano e a finalidade da indenização. Sem custas e honorários, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95".
 3. Inconformada, a parte ré interpôs Recurso Inominado argumentando que a motivação do atraso do voo, relacionado à intensidade do tráfego, foi amplamente repassada aos passageiros, sendo certo que a companhia efetuou a decolagem da aeronave tão logo fora expedida autorização pela Torre de Comando; fato que afastaria sua responsabilidade, sendo que toda a assistência devida foi prestada. Requer, assim, a reforma da sentença para julgar a ação improcedente ou, alternativamente, a redução do valor da indenização por considerá-lo excessivo e desproporcional. Afirma que não houve comprovação de dano moral além de meros dissabores.
4. Contrarrazões ID Num. 23530023 - Pág. 1.
 5. É o relatório. Decido.
 6. Conheço do recurso interposto, eis que atendidos os pressupostos de admissibilidade recursal (ID Num. 23530021 - Pág. 1).
 7. Analisando detidamente os presentes autos, verifico que restou incontestado, pelas próprias alegações da empresa recorrente, o atraso no voo saindo de Belém, o qual impactou o outro trecho percorrido pela parte autora. A alegação de que o atraso se deu por intensidade do tráfego, não afasta a responsabilidade do transportador pelos danos sofridos pelos passageiros, conforme reiterado entendimento jurisprudencial. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIROS -
ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO - PROBLEMA TÉCNICO NA AERONAVE
READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA - FORTUITO INTERNO - FALHA NA
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL
CONFIGURADO - PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO DO VALOR DA
CONDENAÇÃO. I- Trata-se de fortuito interno, que não exclui a responsabilidade civil objetiva do transportador, eventuais problemas técnicos na aeronave e necessidade de readequação da malha aérea, eis que inerentes ao risco do negócio; II- O atraso por considerável período, cancelamento e realocação inescusáveis de voo, bem como a antecipação de horário de partida capaz de impossibilitar a execução do programado quando da aquisição dos bilhetes, configura defeito na prestação do serviço, não podendo ser afastada a responsabilidade civil da companhia aérea sem demonstração de caso fortuito ou de força maior, à luz da teoria objetiva; [...]. (TJ-MG - AC: 10000220523005001 MG,

Relator: João Cancio, Data de Julgamento: 26/04/2022, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 26/04/2022) – grifei

8. Por conseguinte, no caso concreto, a Recorrente, a quem incumbia a prova de eventual excludente, limitou-se a alegar que o atraso no primeiro voo ocorreu em virtude de problemas operacionais e que a empresa prestou a devida assistência à

Recorrida. Ocorre que, eventuais problemas operacionais (no caso, a alegação de intensidade do tráfego não demonstrada) que impeçam a execução do serviço contratado configuram fortuito interno, isto é, são fatos inerentes à atividade da empresa ré não afastando, portanto, o dever de indenizar os transtornos experimentados pelos consumidores afetados.

9. Além disso, a Recorrente aduz ter prestado toda a assistência necessária à reclamante, contudo, não apresenta nenhuma prova que direcione o juízo a esse entendimento.

10. A situação fática foi adequadamente valorada pelo Juízo de origem para reconhecer a responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço pela recorrente, nos termos do artigo 14 do CDC. Assim, configurado o dano moral passível de indenização pecuniária, uma vez que a situação vivida pela autora supera os dissabores considerados comuns, caracterizando abalo à sua normalidade psíquica, especialmente pelo fato de que a criança que a acompanhava necessita de cuidados especiais. Nesse sentido:

DANO MORAL – Atraso considerável em voo nacional – Chegada ao destino após 4 horas – Ausência de informações claras e precisas - Assistência material não verificada - Aflição e desconfortos causados ao passageiro - Dever de indenizar – Caracterização: – O dano moral decorrente de atraso de voo, prescinde de prova de culpa, acarretando a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização em virtude de atraso de mais de 4 horas ao inicialmente contratado, o que gera aflição e angústia, sobretudo diante da ausência de observância aos deveres de informação e prestação de assistência material. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10645643320218260002 SP 1064564-33.2021.8.26.0002, Relator: Nelson Jorge Júnior, Data de Julgamento: 12/01/2023, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/01/2023). – grifei

11. No tocante ao montante indenizatório, entendo que se deve buscar uma justa medida que compreenda uma compensação à vítima pelos danos sofridos, sem transformar a indenização em fonte de enriquecimento indevido, atendendo ainda ao seu caráter pedagógico-educativo de modo a desestimular a reiteração de condutas ilícitas.

12. Levando em conta tais parâmetros, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, entendo que o quantum indenizatório fixado na origem, na quantia de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), está adequada à situação fática exposta, bem como aos parâmetros adotados por este Colegiado Recursal, não comportando qualquer reparação.

13. **RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.** Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Condeno a recorrente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. A súmula de julgamento servirá de acórdão (Lei 9099/95, art. 46).

Belém (PA), datado e assinado eletronicamente.

CHARLES MENEZES BARROS

Juiz Relator da 2^a Turma Recursal Permanente dos Juizados Especiais

Assinado eletronicamente. A Certificação Digital pertence a: CHARLES MENEZES BARROS - 22/05/2025 10:59:01 <https://pje.tjpa.jus.br/pje-2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=25052210590132300000024841439>
Número do documento: 25052210590132300000024841439