



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ**  
**2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS - PROJUDI**  
Rua Mauá, 920 - 28º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone: 3017-2568

**Recurso Inominado nº 0000159-69.2017.8.16.0019**  
**2º Juizado Especial Cível de Ponta Grossa**  
**Recorrente(s): GOL LINHAS AÉREAS S/A**  
**Recorrido(s): SIMONE KARISE BRAGANCEIRO**  
**Relator: Rafael Luis Brasileiro Kanayama**

**RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ATRASO DE VOO. NEGLIGÊNCIA DA COMPANHIA AÉREA NA ADMINISTRAÇÃO DO INCIDENTE. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO. CDC.AFRONTA À RESOLUÇÃO 400/2016 DA ANAC. MÁS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS NÃO DEMONSTRADAS QUE, ADEMAIS, NÃO JUSTIFICAM A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DANO MORAL IN RE IPSA. DEVER DE INDENIZAR. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO N. 4.1 DAS TRU/PR. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO PORQUANTO ADEQUADO E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

**I – Relatório dispensado.**

**II – Fundamentação.**

Satisfeitos estão os pressupostos processuais viabilizadores da admissibilidade deste recurso, tanto os objetivos quanto os subjetivos, razão pela qual deve ser ele conhecido.

Quanto ao mérito, a sentença deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46, da Lei n. 9.099/95.

No caso em análise estamos diante de uma típica relação de consumo, pois as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, é assegurado ao 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 for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências” (art. 6º).*

Restou incontroverso nos autos o descaso e o desrespeito da companhia aérea, que deixou de prestar o auxílio e as informações devidas em relação ao voo em comento, em evidente afronta ao que determinam os artigos 20, 21, 26 e 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, que assim rezam:

*“Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:*

*I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e*

*II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.*

*§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.*

*§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.*

*Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:*

*I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;*

*II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;*

*III - preterição de passageiro; e*

*IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.*

*Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.*

*(...)*

*Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:*

*I - atraso do voo;*

*II - cancelamento do voo;*

*III - interrupção de serviço; ou*

*IV - preterição de passageiro.*

*Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:*

*I - Superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*

*II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e*

*III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”*

Observe-se que, na forma do artigo 373, II, do CPC, era da companhia aérea o ônus de comprovar a efetiva prestação das informações e auxílio material ao consumidor na forma acima discriminada. Não se desincumbindo do seu ônus, resta assente a falha na prestação dos seus serviços e bem assim, a sua responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor.

Sobre o tema, a Turma Recursal do Paraná, em diversos julgados, já consolidou o entendimento segundo o qual 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. (Enunciado nº 4.1 da TRU/PR).

Ainda que se trate de problema inevitável, o mínimo que se espera é um tratamento digno com os passageiros, atendendo-se às suas necessidades básicas e oferecendo informações necessárias e tratamento cordial. No caso em apreço, em que pese a empresa aérea ter providenciado outro voo ao reclamante, agiu com relapsia, uma vez que realocou o autor em outro voo com grande atraso. E, ainda, a causa do cancelamento do voo não restou evidenciada, porquanto as justificativas apresentadas na defesa não foram provadas.

Atente-se, nesse aspecto, que a justificativa ofertada pela companhia aérea quanto às más condições meteorológicas como causa do atraso/cancelamento do voo, além de não efetivamente comprovada nos autos, não justifica o descaso e a relapsia da companhia aérea, na forma acima referida. Pelo contrário. Ciente de que eventuais alterações no clima podem interferir na prestação dos seus serviços, devem as companhias aéreas se acautelar para que, frente a essas situações, os consumidores recebam todas as informações e atendimento necessário, sob pena de afronta à Resolução da ANAC acima discriminada e ao CDC.

Destaco jurisprudência neste sentido:

*RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO DO VOO. ATRASO NO EMBARQUE DE MAIS DE 14 (QUATORZE) HORAS. COMPANHIA QUE NÃO COMPROVA CLIMA DESFAVORÁVEL. CONSUMIDOR QUE É PESSOA IDOSA. PRIORIDADE NO EMBARQUE. ARTIGO 17 DA RESOLUÇÃO 280 DA ANAC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ENUNCIADO 4.1 DA TR/PR, DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$4.000,00. VALORQUANTUM QUE SE MOSTRA INADEQUADO PARA O CASO CONCRETO, PORÉM, ANTE A AUSÊNCIA DE RECURSO DA PARTE AUTORA, DEVE SER MANTIDO. DANO MATERIAL MANTIDO DEVIDO A FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido. Ante o exposto, esta 2ª Turma Recursal - DM92 resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recursode GOL LINHAS AÉREAS S/A, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termosdo voto. (TJPR - 2ª Turma Recursal - DM92 - 0021636-79.2016.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: Siderlei Ostrufka Cordeiro - J. 13.03.2017).*

*RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO SUPERIOR A 24 HORAS. CONDIÇÕES CLIMÁTICAS DESFAVORÁVEIS QUE NÃO JUSTIFICAM O DESCASO COM A PARTE AUTORA. PERDA DE EVENTO FESTIVO. NEGLIGÊNCIA DA COMPANHIA AÉREA NA ADMINISTRAÇÃO DO INCIDENTE. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO. CDC. APLICAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. PROBLEMA QUE PODERIA TER SIDO SOLUCIONADO POR TRASLADO A OUTRO AEROPORTO. TELAS UNILATERAIS DA CONTESTAÇÃO DE SITE NÃO OFICIAL DA ANAC SOBRE A CONDIÇÃO DO CLIMA. DANO*

**MORAL PRESUMIDO.** INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00 QUANTUM (CINCO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. VALOR QUE NÃO SE MOSTRA IRRISÓRIO, NEM EXORBITANTE, EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E EM CONSONÂNCIA COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. DANO MATERIAL CONFIGURADO E COMPROVADO DIANTE DA PERDA DE ESTADIAS. DEVOLUÇÃO NOS LIMITES ESTABELECIDOS EM PRIMEIRO GRAU. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART 46 LJE). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO., esta 3ª Turma Recursal em Regime de Exceção resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de VRG LINHAS AEREAS (TJPR - 3ª Turma Recursal em Regime de Exceção - 0014468-69.2015.8.16.0018 - Maringá - Rel.: Daniel Tempiski Ferreira da Costa - J. 19.10.2016).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ATRASO NO VOO. EMBARQUE REALIZADO APÓS APROXIMADAMENTE 22 HORAS APÓS O PREVISTO. **CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS. DESCASO DA COMPANHIA AÉREA NA ADMINISTRAÇÃO DO INCIDENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. ARBITRADO DE FORMA PRUDENTE E ADEQUADA AO CASO CONCRETO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR.** SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 46 LJE). DESPROVIDO. Precedentes: Enunciado 4.1 da Turma Recursal: Cancelamento e/ou atraso de voo - dano moral: O cancelamento e/ou atraso de voo, somado ao descaso e relapsa da companhia aérea quanto à demonstração da causa e forma de administração do incidente, enseja reparação por danos morais. Enunciado N.º 12.13 - a) Condenação por danos morais - data da incidência de correção monetária e juros - responsabilidade contratual. Nas indenizações por danos morais, a correção monetária incide a partir da decisão condenatória e os juros moratórios desde a citação. (TJPR - 3ª Turma Recursal em Regime de Exceção - 0000797-76.2015.8.16.0018/0 - Maringá - Rel.: Daniel Tempiski Ferreira da Costa - J. 17.03.2016). g.n.

Superada a discussão sobre o dever de indenizar, passo à análise da insurgência referente ao quantum indenizatório fixado pelo juízo a quo a título de danos morais.

No que se refere ao quantum indenizatório, resta consolidado que a indenização deve observar a culpa do ofensor, a concorrência do ofendido, a capacidade econômica das partes e o caráter punitivo e pedagógico da condenação, norteadas pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, à luz do caso concreto. Nesses termos, o valor da indenização por danos morais arbitrado pelo juízo a quo em R\$3.000,00 se mostra adequado.

Por todo o exposto, entendo que merece ser mantida a sentença proferida, nos termos do art. 46, da Lei nº 9.099/95.

Não logrando a recorrente êxito em seu recurso, deve a empresa recorrente arcar com o pagamento das custas processuais e verba honorária, fixada em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95.

### **III. Dispositivo**

Ante o exposto, esta 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de GOL LINHAS AÉREAS S/A, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz (a) Alvaro Rodrigues Junior, sem voto, e dele participaram os Juízes Rafael Luis Brasileiro Kanayama (relator), Marcel Luis Hoffmann e Helder Luis Henrique Taguchi.

**Curitiba, 08 de Março de 2018**

***RAFAEL LUÍS BRASILEIRO KANAYAMA***

*Juiz Relator*