



**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

Autos nº. 0012439-58.2016.8.16.0035

**Recurso Inominado nº 0012439-58.2016.8.16.0035**

**1º Juizado Especial Cível de São José dos Pinhais**

**Recorrente(s):** FLAVIA DOS REIS PEREIRA, LUCIANO PEREIRA DA COSTA e GOL LINHAS AÉREAS S/A

**Recorrido(s):** FLAVIA DOS REIS PEREIRA, LUCIANO PEREIRA DA COSTA e GOL LINHAS AÉREAS S/A

**Relator:** Helder Luis Henrique Taguchi

**EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO E PERDA DE CONEXÃO. CHEGADA AO DESTINO FINAL COM APROXIMADAMENTE 20 HORAS DE ATRASO. “FALHAS OPERACIONAIS NO SISTEMA”. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR. DANO MORAL CARACTERIZADO, NO CASO CONCRETO. ENUNCIADO 4.1 DAS TURMAS RECURSAIS. ASSISTÊNCIA MATERIAL INEFICIENTE. INOBSERVÂNCIA DOS DEVERES ESTABELECIDOS NA RESOLUÇÃO 141/2010 DA ANAC. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSOS DESPROVIDOS.**

1. Na ação de indenização, fundada em atraso de voo, o douto juízo julgou procedente o pedido inicial para condenar a ré ao pagamento de: (a) indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 4.000,00; e (b) indenização por danos materiais, no importe de R\$ 1.948,00 (mov. 44.1).

Ambas as partes interpuseram recurso.

Os autores (mov. 53.1) sustentaram a exiguidade da indenização fixada a título de danos morais, requerendo sua elevação.

A ré (mov. 54.1), por sua vez, alegou que:

i. Prestou informações adequadas sobre o cancelamento do voo e ofereceu todo o suporte

material aos passageiros, nos moldes estabelecidos na Resolução 141 da Anac;

ii. O cancelamento do voo ocorreu em virtude de falhas operacionais do sistema de processamento de escalas de pilotos e comissários de voo e *do mau tempo da véspera*;

iii. Os autores não comprovaram os prejuízos materiais que alegaram ter com a perda da diária de hotel;

iv. Inocorrência de danos morais e excessividade do valor arbitrado a este título.

**2.** O fornecedor responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência da falha na prestação dos serviços, exceto quando comprovar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Lei 8.078/90, art. 14, *caput* e § 3º).

O serviço de transporte aéreo é defeituoso quando há falha, não só em relação à necessária previsibilidade dos horários de embarque e desembarque, mas também quanto ao dever de prestar informações / assistência adequada aos passageiros.

**2.1.** No caso, infere-se que os autores adquiriram passagens áreas da ré para o trecho Goiânia-Fernando de Noronha, com escalas em Brasília e Recife, com previsão inicial de saída no dia 25/07/2016, às 08h10min, e chegada ao destino às 16h05min do dia 25/07/2016.

Entretanto, em razão do atraso do embarque em Brasília, e perda de conexão com o voo em Recife, chegaram ao destino final somente às 12:45min do dia 26/07/2016.

**2.2.** O cancelamento de voo atribuído, pela companhia aérea, a falhas operacionais no sistema não afasta o dever de reparar os danos causados aos passageiros. Trata-se de *fortuito interno* decorrente da própria atividade desenvolvida pela ré.

A alegação genérica de “mau tempo”, não comprovada pela ré, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva do transportador.

**2.3.** Ainda, diversamente do que alega a ré, os documentos inseridos nos movs. 1.4, 1.12 e 1.13 são suficientes para comprovar o prejuízo material suportado pelos autores com a perda da diária de hotel, previamente reservada, e os gastos com alimentação.

**2.4.** Em relação aos danos extrapatrimoniais, o entendimento das Turmas Recursais do Estado do Paraná é de que *“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.*

Embora alegue o cumprimento das normas estabelecidas pela Agência reguladora da atividade (Resolução 141/2010 - ANAC), a ré não desincumbiu do ônus de comprovar que prestou a devida assistência material aos passageiros, disponibilizando não apenas serviço de hospedagem, mas, também facilidades de comunicação e traslado.

Além disso, não demonstrou a empresa recorrente ter oferecido aos passageiros as

alternativas previstas na referida Resolução 141 para as hipóteses de voo superiores a 4 (quatro) horas: I - a acomodação: a) em voo próprio ou de terceiro, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade; b) em voo próprio, a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro; II - o reembolso: a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem; b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro; III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Essas circunstâncias, agravadas pelo atraso de aproximadamente 20 horas para chegada ao destino final, não se restringem a simples aborrecimento ou contrariedade momentânea e evidenciam a ilicitude da conduta da empresa ré, caracterizando o dano moral.

**2.5.** Para a fixação da indenização, muito embora disponha o Juiz de ampla liberdade para aferir o valor da reparação, deve perquirir todos os fatores inerentes aos fatos e à situação das partes.

Na hipótese, é preciso levar em conta a natureza do serviço prestado pela recorrente e o grau do transtorno sofrido pelos recorridos, a fim de que a indenização não seja supervalorizada ou deixe de ser compatível com as reais dificuldades suportadas e decorrentes do ato ilícito.

Se, por um lado, é incontroversa a falha na prestação de serviços, decorrente da falta de assistência adequada aos passageiros durante período de atraso de aproximadamente 20 horas, por outro, não se evidencia que deste fato tenham decorrido consequências de maior gravidade aos recorridos, ao ponto de justificar a elevação do valor arbitrado pelo juízo (R\$ 2.000,00 para cada autor).

Também não é o caso de reduzi-lo, como pretende a ré. O valor arbitrado atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, punindo o agente causador do dano ao mesmo tempo em que compensa a vítima, sem gerar enriquecimento sem causa.

**3.** Pelo exposto, voto no sentido de desprover ambos os recursos.

Como resultado, condena-se ambos os recorrentes ao pagamento das custas processuais e de honorários de 10% sobre o valor da condenação, em favor do advogado da parte adversa, sem compensação.

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, em relação ao recurso de LUCIANO PEREIRA DA COSTA, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento, em relação ao recurso de FLAVIA DOS REIS PEREIRA, 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, com voto, e dele participaram os Juízes Helder Luis Henrique Taguchi (relator) e Marcos Antonio Frason.

20 de Março de 2018

Helder Luis Henrique Taguchi

Juiz relator