



Poder Judiciário da Paraíba
7ª Vara Cível da Capital

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) 0847477-42.2019.8.15.2001

[Atraso de voo]

AUTOR: M. L. C. D. C. REPRESENTANTE: LUCIANA DE FATIMA DA CUNHA RAIMUNDO

REU: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS SA

SENTENÇA

Cuida-se de **ação de indenização por danos morais**, proposta por **MARIA LUÍSE CUNHA DE CARVALHO, brasileira, menor, representada neste ato por sua representante legal, a Sra. LUCIANA DE FÁTIMA DA CUNHA RAIMUNDO**, em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, todos qualificados e representados constituídos, alegando em síntese, que celebrou com a Promovida um contrato de prestação de serviços (transporte aéreo de passageiros), ficando avençada a realização do transporte da Promovente nos seguintes moldes: Horário de Embarque às 19h55min no dia 03.08.2019, local de partida: Maceió - Alagoas, conexão (22h:10min – 22h:50min) em Belo Horizonte – Minas Gerais e destino final: Porto Velho, Rondônia. Deste modo, a Promovente chegou ao aeroporto antes do horário de embarque para realizações dos procedimentos pertinentes e, após esperar um longo período, o voo atrasou por cinco horas, pois a Promovida vendeu uma quantidade de passagens superior ao número de vagas disponíveis em determinada classe do avião (PRÁTICA DE OVERBOOKING). Em razão dessa prática ilícita da ré, pediu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

O promovido, citado, pugnou pela improcedência da demanda, sob o argumento de que o cancelamento deu-se em razão de manutenção da aeronave, o que caracteriza força maior. Além disso alega que a ré tem diversos canais de informação aos passageiros nos termos da ANAC. Diz que, dessa forma não havendo, pois, que se falar em reparações moral e material, requerendo a improcedência da demanda.

Eis o breve relatório.

Lança-se a decisão.

É preciso consignar, de início, que a relação existente entre as partes tem cunho consumerista, em que a autora figura como consumidora e a ré como prestadora de serviços, devendo a matéria ser apreciada com fulcro na Lei nº 8.078/90.

O CDC define consumidor e fornecedor:

"Art. 2º: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."



"Art. 3º: Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços."

Logo, a responsabilidade civil da requerida deve ser analisada sob a ótica objetiva, conforme disposto no art. 14 do CDC, in verbis:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

(...)"

A responsabilidade objetiva se configura independentemente da culpa, como leciona Carlos Roberto Gonçalves, in Responsabilidade Civil, 8ª ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 21/22:

"Nos casos de responsabilidade objetiva, não se exige prova de culpa do agente para que seja obrigado a reparar o dano. Em alguns, ela é presumida pela lei. Em outros, é de todo prescindível, porque a responsabilidade se funda no risco (objetiva propriamente dita ou pura).

Quando a culpa é presumida, inverte-se o ônus da prova. O autor da ação só precisa provar a ação ou omissão e o dano resultante da conduta do réu, porque sua culpa já é presumida. Trata-se, portanto, de classificação baseada no ônus da prova. É objetiva porque dispensa a vítima do referido ônus. Mas, como se baseia em culpa presumida, denomina-se objetiva imprópria ou impura. É o caso, por exemplo, previsto no art. 936 do CC, que presume a culpa do dono do animal que venha a causar dano a outrem. Mas faculta-lhe a prova das excludentes ali mencionadas, com inversão do ônus probandi. Se o réu não provar a existência de alguma excludente, será considerado culpado, pois sua culpa é presumida.

Há casos em que se prescinde totalmente da prova da culpa. São as hipóteses de responsabilidade independentemente de culpa. Basta que haja relação de causalidade entre a ação e o dano."

Valho-me, ainda, das lições de Sérgio Cavalieri Filho:

"O fornecedor de serviços, consoante art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e



vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, enunciadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (in Programa de Responsabilidade Civil. 4. ed. rev., aum. e atual. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 400).

Desta feita, para o êxito da pretensão da autora é indispensável a demonstração dos danos morais, bem como do nexo de causalidade destes com a atividade desempenhada pela empresa promovida.

Neste diapasão, colhe-se da inicial que o promovente experimentou vários momentos desagradáveis, de frustração e indignação, pois o cancelamento do voo deu-se por culpa da ré ante a venda de bilhete de passagem sem o devido controle, caracterizando o OVERBOOKING.

Analisando-se o caderno processual, é possível constatar que o prefalado cancelamento, bem como o fato de a requerida não ter prestado qualquer assistência, constituem pontos incontroversos nos autos. A companhia aérea, por seu turno, em sua contestação, limita-se a sustentar a inexistência de dano.

Dúvidas, portanto, não remanescem acerca dos prejuízos sofridos pelo promovente, demonstrando a conduta antijurídica da requerida, eis que, nos termos do art. 14, do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ademais, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços, que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor, nos termos do art. 51, inc. XVI, do CDC. Neste caso, é flagrante e abusiva diante da prática de overbooking ao ponto de causar dois cancelamentos de voos deixando os autos por mais de cinco horas de espera.

Desta feita, não agindo o promovido com a devida diligência, ante a confiança conquistada pela promovente, no seu fornecimento de serviço, existe dano moral passível de indenização, até mesmo porque, repise-se, a responsabilidade do fornecedor de serviço é objetiva.

Neste sentido, necessário se faz a apuração do quantum devido, etapa esta que passo a discorrer, esclarecendo, desde já, que o montante a ser fixado a título de indenização por danos morais nenhuma relação tem com cláusula penal, não se limitando por certo ao valor do bilhete de passagem.

Assim, no que tange à fixação do *quantum* indenizatório deve-se buscar um equilíbrio para o encontro de um valor justo, que sirva a um só tempo de desestímulo ao ofensor e de compensação ao ofendido, que não seja ínfima para quem paga, nem excessiva para quem recebe, bem como que cause ao primeiro uma demasiada perda patrimonial, tampouco enriqueça injustamente o segundo.

Nestes termos, levando-se em consideração a intensidade do dano, o nível econômico do ofendido e o porte econômico do ofensor, além da repercussão alcançada pela ofensa, arbitro o quantum indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto e do mais que constam nos autos, julgo **PROCEDENTE** os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 485, inciso I, do CPC, condenando o requerido, **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, ao pagamento a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e juros legais, acrescidos de correção monetária, nos termos da Súmula nº. 362 do STJ, e juros de mora na forma do art. 406 do Código Civil (taxa selic) desde a citação.



Custas processuais e honorários advocatícios pelo promovido sucumbente, os quais arbitro em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 3º, do CPC.

P.R.I.

Transitada em julgado e cumprida a obrigação, archive-se.

João Pessoa, 04 de novembro de 2020

JOSÉ CÉLIO DE LACERDA SÁ

Juiz de Direito

