

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**7JECIVBSB**

7º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0732539-94.2019.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: ANTONIO KHOURI FILHO, CLARISSA BARROS DE SOUZA KHOURI, VALERIA PESSOA DE QUEIROZ DA COSTA BARROS

RÉU: GOL LINHAS AÉREAS S/A

## SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos morais em que os autores narram, em síntese, terem adquirido passagem aérea junto à ré para realizar o trecho Brasília-Miami, voo direto, ida dia 23/05/2019 e volta 29/05/2019. Alegam que somente ao chegarem ao aeroporto de Brasília tiveram a informação de que o voo faria escala em Punta Cana, atrasando em 2h a viagem, fato que não foi informado previamente pela ré aos autores. Aduzem que a ré apenas comunicou à terceira autora de que o voo da volta sofrera antecipação de 1h35m e que, em contato telefônico realizado pelo primeiro autor, informou que apenas ocorrera a troca de aeronave por modelo mais lento. Afirmam que a terceira autora pagou pela marcação de seu assento no voo da volta e que a requerida modificou unilateralmente o assento da requerente, sem qualquer comunicação. Requerem indenização por danos morais.

Em contestação, a ré afirma que cumpriu seu dever de informar à parte autora em 18/04/2019 que seu voo sofrera uma pequena alteração. Alega que cumpriu seu dever de recomodar a parte autora em voo compatível ao inicialmente contratado e que esta aceitou a modificação e embarcou normalmente. Pugna pela inexistência de danos morais.

Em réplica, a parte autora requer a condenação em litigância de má-fé da requerida, pois esta encaminhou e-mail ao primeiro autor informando que após análise constatou que não houve informação sobre alteração de voo ou parada técnica em Punta Cana.

É o relato do necessário.

DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, conforme inteligência do art. 355, inciso I, do CPC.

Presentes os pressupostos e condições da ação, passo ao exame do mérito, consignando, desde já, que assiste razão à parte autora.

A legislação consumerista é aplicável aos contratos de transporte, porquanto os passageiros inserem-se no conceito de consumidores, enquanto destinatários finais, e, a parte ré, por sua vez, enquadra-se como fornecedora, na medida em que oferece o serviço (artigos 2º e 3º, do CDC), devendo, assim, a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, restou incontroversa a relação jurídica entre as partes (ID 38877555 - Pág. 1 e ID 38876760 - Pág. 1). Igualmente incontroverso que os voos dos autores fizeram escala em Punta Cana, tendo em vista a ausência de contestação específica pela ré.

O art. 6º, III, do CDC, estabelece que se constitui dever do fornecedor prestar informação adequada e clara ao consumidor sobre os diferentes produtos e serviços oferecidos, com especificação correta inclusive de preço, observando o princípio da boa-fé contratual. Nessa linha, a parte ré não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar que prestou antecipadamente informações à parte autora de que de seu voo havia sido alterado, sendo acrescentada uma escala em Punta Cana (art. 373, II, do CPC).

Além disso, o e-mail juntado pela parte autora (ID 42555228) em que a requerida confirma a falta de comunicação prévia acerca da alteração do voo corrobora as alegações autorais.

Cabe ressaltar que a tela sistêmica apresentada pela ré em contestação não é capaz de demonstrar a prestação das informações relacionadas à adição de uma escala nos voos, porquanto se trata de tela com informação genérica, que não faz menção à escala (ID 42345538 - Pág. 3)

As empresas de transporte aéreo, ao adquirir o direito de explorar esse serviço, assumem o dever e o ônus de cumprir os horários estabelecidos e devem precaver-se para que as vicissitudes inerentes à sua atividade não prejudiquem o destinatário final, devendo ainda, na forma do art. 22 do Código protecionista, prestar-lhes o serviço de forma adequada, eficiente e segura.

Caracterizada está a falha na prestação do serviço por ausência de informação suficiente e adequada quanto à sua fruição e risco, devendo o fornecedor responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor no que tange aos prejuízos dela decorrente, 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.

Assim, a situação vivenciada pelos autores, que tiveram seus voos alterados sem qualquer aviso prévio por parte da companhia aérea, fazendo uma escala não programada e tendo sua viagem de ida e de volta atrasada em 2h, demonstra um quadro de circunstâncias com habilidade técnica de violar a sua dignidade, configurando dano moral indenizável em que a ansiedade, a frustração e o desconforto se presumem suportados.

Ainda, quanto à alteração do assento no voo da volta da terceira autora, previamente marcado e pago, tenho que não lhe assiste razão. Isto porque o assento marcado pela autora era o 18C (ID 38876190 - Pág. 2) e o assento marcado no bilhete é o 18B (ID 38877724 - Pág. 1), ou seja, assentos bem próximos um ao outro, não sendo capaz de caracterizar qualquer prejuízo de ordem moral.

Dessa forma, em face dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixo a indenização por danos morais em R\$ 2.000,00 para cada autor.

Por fim, a alegada litigância de má-fé não merece prosperar, uma vez que esta não se presume, exigindo prova adequada e pertinente do dolo processual.

Não obstante o inafastável dever de lealdade e boa-fé dos sujeitos processuais, não se pode presumir o dolo e a má-fé. Ademais, não se vislumbra nenhum dos motivos elencados no art. 80 do CPC/2015, a justificar o pedido. A condenação em litigância de má-fé pressupõe que a conduta do litigante se enquadre numa das hipóteses previstas no art. 80 do CPC e que esta resulte em prejuízo para a parte contrária, o que não restou evidenciado no caso em análise.

#### DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para condenar à parte ré à pagar R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, a título de danos morais, devidamente atualizado monetariamente e acrescido de juros de 1% ao mês a partir do arbitramento na sentença.

Após o fim do prazo recursal da sentença (10 dias contados da publicação do decisum), fica, desde já, intimada a parte autora a requerer a execução da sentença e fornecer/ratificar sua conta corrente para o recebimento do valor da condenação, se houver, no prazo de 05 dias.

Realizado o requerimento pela parte autora, será intimado o réu a efetuar o cumprimento espontâneo da obrigação de pagar e/ou fazer, no prazo de 15 dias, devendo o comprovante ser anexado aos autos, sob pena de incidência de multa de 10%, nos termos do art. 523, §1º, do CPC.

Passados 10 dias da publicação da sentença, sem manifestação das partes, archive-se, sem baixa.

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, consoante disposto nos artigos 54 e 55 da Lei n. 9.099/95.

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.

**FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA**

Juiz de Direito

BRASÍLIA, DF, 8 de novembro de 2019 17:05:07.

Assinado eletronicamente por: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA

08/11/2019 17:29:22

<https://pje.tjdft.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento:



19110817292216300000047382540

IMPRIMIR

GERAR PDF