

**PROCESSO Nº 0800761-78.2024.8.10.0009**

**REQUERENTE: -----**

**REQUERIDO: GOL LINHAS AEREAS**

## **SENTENÇA**

Dispensado o relatório, por disposição expressa do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

### **I - BREVE SÍNTESE**

#### **DA INICIAL**

Sustenta o autor que adquiriu passagens aéreas da empresa Requerida no dia 23/12/2023 com o intuito de realizar uma viagem de férias familiar, saindo de São Luís-Ma com destino final em Rio Branco-AC com os seguintes trechos: Dia 23/12/2023 saindo de São Luís – MA às 17h20min (voo 1735 SLZ-BSB); Escala em Brasília às 19h55 e chegando ao destino final às 22h10m.

Afirma que ao chegar ao aeroporto de São Luís, foi surpreendida pela informação de que a sua conexão em Brasília não iria mais acontecer, haja vista o atraso da aeronave em outro Estado, não havendo mais como embarcar naquele dia.

Em razão disso, alega que se dirigiu ao balcão da empresa Requerida e nessa oportunidade, após enorme tumulto, foi informada de que não haveria nenhum outro voo em que pudesse ser realocada neste dia, ou seja, precisaria ficar em Brasília e somente embarcaria para o seu destino final no dia 24/12/2023, véspera de Natal. A parte demandada concedeu voucher para passar a noite em um hotel.

Assim, afirma que no dia seguinte, 24/12/2023, se deslocou até o aeroporto bem cedo, chegando ao seu destino final apenas 10h da manhã deste dia, ou seja, masi de 12 horas de atraso.

Requer indenização por danos morais.

#### **DA CONTESTAÇÃO**

Em defesa, a requerida pugnou preliminarmente pela ausência de interesse processual. No mérito, improcedência dos pedidos, tendo em vista a ausência de falha na prestação de serviços, vez que a voo não ocorreu no horário programado porque a torre de controle não autorizou.

#### **DA AUDIÊNCIA UNA**

Número do documento: 24080611150803100000116881432

<https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24080611150803100000116881432>

Assinado eletronicamente por: LUIZ CARLOS LICAR PEREIRA - 06/08/2024 11:15:08

Num. 125792510 - Pág. 1



Frustrada a tentativa de conciliação.

A advogada da parte autora, em manifestação: “MM Juiz, gostaria de deixa claro não ser requisito para ajuizamento de ação judicial. Além disso com princípio constitucional de inafastabilidade e jurisdição que também não condicional com regra que a demanda judicial ao acionamento previa de instância administrativa. Em relação a tela que foi juntada pela ré do site do consumidor.gov a media de satisfação é de 3.6 de uma nota 5.0 e se olhar hoje a nota é ainda menor é 3.4 mostrando claramente que a empresa não está resolvendo de forma satisfatória os problemas dos clientes devendo ser indeferida esta preliminar.”

## II - DO JULGAMENTO

### DA PRELIMINAR

Rejeito a preliminar de ausência de interesse processual, vez que não há necessidade de prévio requerimento administrativo ou pretensão resistida para que a parte tenha direito a acessar a justiça, sob pena de ferir o princípio da inafastabilidade do judiciário.

### DO MÉRITO

Caracterizada a relação de consumo entre requerente e requeridos, as disposições contidas na legislação protetiva do consumidor são de observância cogente por tratar-se de uma norma de ordem pública, relacionada fundamentalmente com o bem-estar social.

Com efeito, é aplicável, no caso dos autos, a inversão do ônus da prova pretendida pelos demandantes, em decorrência de sua hipossuficiência, bem como da verossimilhança de suas alegações, de acordo com o artigo 6º, VIII do CDC. Portanto, deve ser concedida a facilitação de sua defesa, uma vez que a consumidora, ora demandante, é reconhecidamente mais vulnerável diante da empresa demandada

Destarte, deve esta demonstrar que cumpriu a prestação do serviço nos termos acordados com a autora, por estar mais apta a provar que a prestação serviço foi por ela devidamente cumprida, ou se não foi, demonstrar veementemente as suas razões, bem como que eventual descumprimento não causou prejuízos aos consumidores.

Conforme documentos juntados a inicial, verifica-se que, de fato, a autora realizou a compra de voo junto a requerida, partindo da cidade de São Luís/MA, com destino à Rio Branco, com saída às 17h20 e chegada em 22h10m do dia 23/12/2023.

Verifica-se que ao chegar em Brasília foi informada de que o seu voo não poderia decolar, assim, apenas realizou o restante da viagem no dia seguinte 24/12/2023, chegando ao seu destino com 12 horas de atraso.



Conforme disposto em contestação, o voo originalmente contratado não foi possível decolar, pois não houve a autorização da torre de controle, além de que houve a devida comunicação acerca da impossibilidade ao autor.

Ocorre que, não há nos autos qualquer comprovação acerca da comunicação realizada ao demandante.

Na hipótese dos autos, trata-se de responsabilidade civil objetiva, firmada no artigo 14 do CDC, ou seja, a empresa aérea responde pelos danos causados à requerente pela falha na prestação de seus serviços independentemente de culpa.

Há de se ressaltar que a prestação de serviços aéreos, notadamente, o transporte de passageiros, revela obrigação de resultado, não bastando que o contratado leve o contratante até o destino combinado. Faz-se necessário que o transporte se dê exatamente nos termos avençados, sempre priorizando a comodidade dos seus consumidores.

Como dito, a requerida não conseguiu comprovar suas alegações a fim de eximir-se da responsabilidade, e com isso, não afastou as assertivas da parte autora.

Com efeito, no caso em apreço, vislumbro a ocorrência dos prejuízos extrapatrimoniais suscitados pela má prestação de serviço da empresa emandada, imputando-lhe como consequência a responsabilidade quanto à reparação pelos mesmos.

Constatado o dano moral, a sua reparação deve ser fixada em quantia que de fato compense a dor ou sofrimento suportado pela vítima, a ser arbitrada pelo juiz, observadas as circunstâncias de cada caso concreto, entre elas, a intenção do agente causador do dano, os desdobramentos do fato e o tempo transcorrido para a solução do problema, não sendo exorbitante para que não cause enriquecimento sem causa justa, nem tão módica para que faça o autor da ofensa ser estimulado à prática de novos eventos danosos, a fim de que não haja descaracterização por excesso ou por brandura.

### **III - DO DISPOSITIVO**

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE OS PEDIDOS DA INICIAL, condenando a requerida a pagar a autora o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, acrescido de correção monetária (INPC) a partir do arbitramento e juros legais de 1% ao mês a partir do evento danoso (23/12/2023).

Sem custas e honorários, pois indevidos nesta fase.

Defiro o pedido de gratuidade de justiça em favor do autor, nos termos da lei.

### **ENCERRAMENTO**

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.



São Luís/MA, na data do sistema.

Luiz Carlos Licar Pereira

Juiz de Direito

Número do documento: 24080611150803100000116881432

<https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24080611150803100000116881432>

Assinado eletronicamente por: LUIZ CARLOS LICAR PEREIRA - 06/08/2024 11:15:08

Num. 125792510 - Pág. 4

