

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECURSO INOMINADO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. PERDA DE OPORTUNIDADE DE PARTICIPAR DO CONCURSO PÚBLICO. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO VALOR INDENIZATÓRIO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.**

#### **I – CASO EM EXAME:**

1. Recurso inominado interposto contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais (eventos n. 21 e n. 29), condenando a parte ré ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de dano moral, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação e corrigida monetariamente pelo INPC a partir do arbitramento; e ao ressarcimento à autora o valor de R\$ 512,01 (quinhentos e doze reais e um centavo) referente a hospedagem, e R\$ 696,12 (seiscentos e noventa e seis reais e doze centavos) referente a passagem aérea de Manaus a Goiânia.

#### **II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:**

2. Argumenta o recurso (evento n. 32), em síntese, a necessidade de majoração da verba indenizatória, pois o cancelamento do voo impediu a participação da recorrente em um concurso público, para o qual se preparou por mais de um ano, resultando em significativa frustração e abalo emocional, bem como a ausência de assistência da empresa aérea exacerbou seu prejuízo. Pugna a reforma da sentença para deferir a reparação por dano moral de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

3. A recorrida, em contrarrazões (evento n. 35), aduz que a recorrente não comprovou a existência e a extensão do alegado dano moral, que a indenização fixada pelo juiz atendeu aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e que qualquer modificação deveria ser para redução do valor, não para aumento. Além disso, afirma que a recorrente não apresentou provas suficientes de sofrimento além de mero aborrecimento, e que a majoração pleiteada visaria ao enriquecimento indevido. Em razão disso, requer o indeferimento do recurso, ou, se for o caso de reforma, que seja para diminuir a condenação.

#### **III – RAZÕES DE DECIDIR:**

4. Inicialmente, aplicáveis as normas consumeristas ao caso, pois a relação entre as partes é de consumo, envolvendo pessoa jurídica cujo objeto social está vinculado ao fornecimento de produtos/serviços destinados ao consumidor final e pessoa física que se qualifica como destinatária final do produto/serviço fornecido, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

5. A controvérsia recursal consiste em determinar se o valor da indenização por danos morais deve ser majorada.

6. Analisando os documentos colacionados aos autos, constata-se que a recorrente estava inscrita no concurso de Técnico Judiciário – Área Administrativa – TRT 11ª, com prova a ser realizada na capital Manaus/AM, em 04/02/2024, às 08h00. Assim, adquiriu passagens aéreas com trecho de ida Goiânia (GYN) - Guarulhos (GRU) - Manaus (MAO) e embarque em 03/02/2024. Contudo, o voo de conexão sofreu atraso, em que a passageira foi realocada em outro, com embarque somente no dia 04/02/2024 e previsão de chegada ao destino às 10h00, quando já iniciado o certame no período da manhã.

7. Outrossim, é necessário lembrar que a responsabilidade do fornecedor de serviços é de natureza objetiva, sendo dever do consumidor apenas demonstrar a ocorrência do defeito na prestação do serviço, o dano sofrido e o nexo de causalidade, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “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”.



8. Frisa-se que, em decorrência da perda de conexão devido ao atraso do voo inicial, o mínimo que se esperava da companhia aérea era a oferta de assistência material, como alimentação e hospedagem. No entanto, a recorrente não forneceu os respectivos vouchers, mantendo a recorrente no aeroporto ao longo da madrugada, até realocá-la em voo de volta à Goiânia/GO, uma vez que a única opção oferecida com destino à Manaus/AM, não lhe atenderia para chegar a tempo de realizar a prova.

9. A Súmula n. 19 da Turma de Uniformização do TJGO ainda dispõe que “o descumprimento pela companhia aérea dos deveres de assistência material, tais como alimentação, acomodação e hospedagem ao passageiro, ainda que o atraso ou cancelamento do voo tenha se dado por caso fortuito ou força maior configura dano moral passível (suscetível) de indenização”. (5108606-06.2015.8.09.0060, Data da aprovação: Sessão da Turma de Uniformização de 26/06/2017 - Relator Dr. Fernando Ribeiro Montefusco).

10. E, diferente do que alega a recorrida, há evidências suficientes da configuração do dano moral na hipótese. O atraso do primeiro voo, que resultou na perda da conexão, e a espera durante toda a madrugada por algum remanejamento que pudesse levá-la à cidade de realização da prova do concurso público, do qual não conseguiu participar, ensejam graves circunstâncias que claramente ultrapassam o mero aborrecimento.

11. A recorrente experimentou significativo abalo moral com a impossibilidade de participar do certame para o qual se preparou com extrema diligência e planejamento. E não apenas sua preparação acadêmica, a conduta da recorrida também impediu passeios e atividades recreativas programadas para ocorrer após a realização da prova, em notória a frustração e o forte impacto na esfera profissional e pessoal da candidata.

12. O valor da indenização arbitrada a título de dano extrapatrimonial deve ser sopesado à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, da gravidade do ato ilícito e do prejuízo experimentado pela vítima. Não deve, entretanto, a verba servir como enriquecimento ilícito, embora não se possa perder de vista o caráter pedagógico e punitivo também esperado da condenação.

13. No caso em tela, o valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) na sentença de primeira instância revela-se, de fato, insuficiente em relação aos transtornos suportados pela recorrente, o que torna necessária sua readequação, conforme estabelecido pela Súmula n. 32 do TJGO. Assim, cabe majorar a reparação para R\$ 12.000,00 (doze mil reais), de forma a atender adequadamente os corolários que regem as ações indenizatórias.

#### IV – DISPOSITIVO:

14. Ante ao exposto, CONHEÇO E DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, para reformar a sentença objurgada e majorar a indenização arbitrada a título de dano moral para R\$12.000,00 (doze mil reais).No mais, persiste a sentença tal qual se encontra lançada.

15. Considerando o provimento do recurso, não há condenação em custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 55 da Lei n. 9.099/1995.

16. Advirto que eventuais embargos de declaração com caráter protelatório, em nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, ensejará multa prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

