



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

**SENTENÇA**

Processo nº 0841214-37.2014.8.12.0001

Classe: Procedimento Comum - Cancelamento de voo

Requerente: \_\_\_\_\_ e outros Requerido:

**Tam Linhas Aéreas S/A**

Vistos etc.

\_\_\_\_\_ e outros, todos devidamente qualificados na inicial, propuseram a presente *ação de reparação de danos materiais e morais* em face de **TAM LINHAS AÉREAS S/A**, igualmente qualificada, aduzindo, em suma, que adquiriram passagens aéreas de ida e volta junto à Requerida com destino a Orlando, nos Estados Unidos, a fim de passarem as festas de Natal. Disseram que a viagem estava prevista para o dia 12/12/2014, saindo de Campo Grande/MS para Guarulhos/SP, e de Guarulhos/SP para Orlando/FL, tendo como partida o dia 13/12/2014 e o retorno em 29/12/2014. Afirmaram que, em virtude da época do ano em que viajarão (Natal), fizeram antecipadamente a reserva de carro, hospedagem e toda programação da viagem. Sustentaram que ao efetuarem a confirmação dos voos junto ao *site* da Requerida, foram surpreendidos com a notícia de que a data de retorno (29/12/2014) havia sido cancelada, sendo que a Requerida, sem qualquer aviso prévio, antecipou o retorno para o dia 26/12/2014. Disseram que, ao entrarem no *site* da Ré, verificaram que o voo com a mesma data e horário de retorno estava esgotado, suspeitando da ocorrência de "overbooking". Alegaram que, em contato com a Ouvidoria, a única solução dada pela Requerida foi a acomodação dos Autores em outro voo, de Orlando/FL a São Paulo/SP, para o dia 02/01/2015, em horário diverso. Aduziram ter sofrido danos materiais, pois tiveram que arcar com gastos de reserva de hotel (R\$



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

5.740,00), feita antecipadamente, havendo o acréscimo de mais quatro diárias devido à remarcação forçada do voo (R\$ 4.921,15), diárias com locação de veículo (R\$ 334,08), que já haviam sido pagas e acrescidas nas despesas da

1

viagem familiar, fora os gastos com alimentação e bebida por mais quatro dias excedentes de viagem. Argumentaram que a conduta da Requerida em cancelar o voo sem a prévia notificação dos Autores e a ocorrência de "overbooking" lhes causaram danos de cunho emocional. Assim, pretendem que a Requerida seja condenada a indenizá-los por danos morais não inferiores a R\$ 15.000,00, para cada Autor, e materiais em valor a ser liquidado em cumprimento de sentença. Pleiteiam, ainda, a inversão do ônus da prova. (fls. 01/19)

Com a inicial, juntaram os documentos de fls. 20/82.

Citada, a Requerida apresentou contestação em que sustentou que foi necessária a realização de mudança dos voos do trecho de retorno das reservas 5SWZ6P, 8B5EET e 5UQGRY, em razão do remanejamento da malha aérea, não possuindo qualquer responsabilidade pela alteração do voo dos Requerentes. Alegou que a alteração do voo ocorreu por conta de um caso fortuito, o que exclui sua responsabilidade do dever de indenizar. Sustentou ter informado os Autores das alterações feitas nas reservas por meio de mensagem de celular (SMS), com quatro meses de antecedência (em 13/08/2014), restando evidenciado que estes tinham conhecimento da mudança nas reservas. Aduziu que não praticou qualquer ato ilícito que tenha causado danos aos Requerentes, eis que estes estavam cientes do remanejamento do voo, o qual se deu por circunstâncias alheias à sua vontade. Defendeu que, no caso de sua eventual condenação, os honorários advocatícios de sucumbência devem ser arbitrados em patamar não superior a 15% sobre o valor da condenação, por não se tratar de avença de grande complexidade. Disse ser inaplicável a inversão do ônus da prova no caso em tela, pois



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

inexistentes os requisitos do inciso VIII, art. 6º, do CDC. Requereu a improcedência dos pedidos formulados na inicial (fls.

106/117).

Os Requerentes ofereceram réplica à contestação (fls.

154/161).

2

Determinado às partes que especificassem as provas que pretendiam produzir (f. 162), ambas disseram que não as tinham (f. 164 e 165), ocasião em que postularam o julgamento antecipado do mérito.

O feito foi incluído em pauta da "Semana Nacional da Conciliação", contudo, realizada a audiência no dia 24/11/2015, não foi possível a conciliação ante a ausência da Requerida e de seu patrono ao ato.

A representante do Ministério Público manifestou-se a fls.

175/180.

É, em síntese, o relatório.

Inicialmente é preciso considerar que o julgamento do feito no estado em que se encontra se justifica pelo desinteresse das partes na produção de outras provas.

Passo ao exame do mérito.

O art. 186 do Código Civil estabelece que “*aquele que,*



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

*por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”, enquanto o art. 927 do referido diploma legal prevê que “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo.”*

Como é cediço, são elementos essenciais da responsabilidade civil a ação ou a omissão, a culpa ou o dolo do agente, a relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima.

Quanto à relação de causalidade, é preciso que exista um nexó causal entre o fato ilícito e o dano por ele produzido, sem o qual não se admite a

3

obrigação de indenizar.

Ensina Carlos Roberto Gonçalves (Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 520.):

“O dano só pode gerar responsabilidade quando seja possível estabelecer um nexó causal entre ele e o seu autor, ou, como diz Savatier, ‘um dano só produz responsabilidade, quando ele tem por causa uma falta cometida ou um risco legalmente sancionado.”

Os Requerentes pretendem que a Requerida seja condenada a indenizá-los por danos morais que estimam em valor não inferior a R\$ 15.000,00 e materiais a serem apurados por liquidação de sentença, sob a alegação de que a Requerida cancelou o voo de Orlando, nos Estados Unidos, para São Paulo/SP, sem qualquer motivo, deixando-os de informar com antecedência.



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

A Requerida opõe-se à pretensão dos Requerentes e sustenta que o voo com retorno para São Paulo/SP foi cancelado por necessidade de remanejamento da malha aérea, não possuindo qualquer responsabilidade pela alteração do voo dos Requerentes.

Pois bem. É fato incontroverso nos autos o remanejamento do voo dos Requerentes com retorno para São Paulo/SP para data diversa da programada, ou seja, do dia 29/12/2014 para o dia 02/01/2015, como se nota dos documentos de f. 29/32 e 48/51.

As questões controvertidas a serem enfrentadas referem-se à possibilidade de indenização por danos morais e materiais decorrentes do cancelamento do voo de retorno ao Brasil, com alteração para data diversa, sem qualquer comunicação prévia aos Autores e se a conduta da Requerida está isenta de qualquer responsabilidade.

**4**

Como é sabido, a relação havida entre o passageiro e a empresa de transporte aéreo é de consumo, amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, o que deve prevalecer inclusive em relação às disposições insertas em Convenções Internacionais, como a Convenção de Montreal, nos casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo internacional. Nesse sentido é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC)  
TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - CONVENÇÃO DE  
MONTREAL - APLICAÇÃO DO CDC - QUANTUM  
INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTRA EXORBITANTE -  
DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO AO  
AGRAVO - INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. A jurisprudência deste  
Superior Tribunal de Justiça se orienta no sentido de prevalência das  
normas do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento das



# **Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul Comarca de Campo Grande - MS**

## **Primeira Vara Cível Residual**

disposições insertas em Convenções Internacionais, como a Convenção de Montreal, por verificar a existência da relação de consumo entre a empresa aérea e o passageiro, haja vista que a própria Constituição Federal de 1988 elevou a defesa do consumidor à esfera constitucional de nosso ordenamento. 2. Discussão quanto ao valor da indenização arbitrada a título de reparação por danos morais. Inviabilidade no caso concreto. Tribunal a quo que fixou o quantum indenizatório balizado pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, impedindo a atuação desta Corte, reservada apenas aos casos de excessividade ou irrisoriedade da verba, pena de afronta ao texto da Súmula n. 7/STJ. 3. Agravo regimental desprovido." (AgRg no AREsp 388.975/MA, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 24/10/2013- grifo nosso).

O Código de Defesa do Consumidor prevê que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos

5

*serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”*

Considera-se defeituoso o serviço que não é fornecido com segurança ao consumidor, levando-se em conta o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido, como se observa do teor do art. 14, § 1º, do referido diploma legal.

Comprovado o defeito na prestação do serviço, responde o transportador pelos danos causados ao consumidor pela falha na prestação de seus serviços independentemente da existência de culpa.



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Cabe esclarecer que a atuação da concessionária de serviço de transporte aéreo não se esgota na prestação da obrigação principal (transporte de passageiros), impondo-se que preste assistência aos usuários do serviço quando da ocorrência de atraso ou cancelamento de voos.

No caso em exame, verifica-se que, embora a Requerida tenha informado a alteração do voo por necessidade de remanejamento da malha aérea, com a comunicação prévia aos Autores, não comprovou estas alegações quando tal ônus lhe cabia por força do que estabelece o art. 373, II, do Código de Processo Civil, sendo que não consta qualquer documento nesse sentido. Ao contrário disso, apenas transcreveu no corpo de sua defesa trechos incompreensíveis de um suposto *e-mail* encaminhado ao autor \_\_\_\_\_, na data de 13 de agosto.

Ademais, é necessário ressaltar que a alteração da malha aérea é fato previsível dentro da atividade comercial de transportes, não caracterizando hipótese de caso fortuito ou de força maior.

Como se vê, houve falha na prestação do serviço pela Requerida ao alterar a data do voo de retorno à cidade de São Paulo/SP, sem comunicar

6

os Requerentes, porquanto não comprovou a existência de caso fortuito ou força maior.

Além de não comprovar que o remanejamento do voo ocorreu por fatos alheios à sua vontade, a Requerida também não cumpriu com seu dever de prestar assistência aos Requerentes, como se nota dos documentos que instruem a inicial, cansando nos Requerentes algo muito além do mero aborrecimento.

Denota-se dos autos que, além de alterar a data do voo sem



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

comunicar os Autores, a Requerida não lhes deu outra alternativa senão antecipar o seu retorno ao Brasil, o que levou os Requerentes a acionar a Ouvidoria para solucionar o problema, a fim de não causar maiores tumultos à programação da viagem, tendo como opção adiar o seu retorno para o Brasil, o que ocasionou gastos excedentes com alimentação e hospedagem custeados pelos próprios Requerentes, impondo-se, portanto, a procedência do pedido de dano moral.

Não bastasse tudo isso, ao consultarem o *site* da companhia aérea, os Requerentes foram surpreendidos com a notícia de que o voo JJ 8087 de Orlando/FL para São Paulo/SP, do dia 29/12/2014, não havia sido cancelado mas sim encontrava-se com os assentos esgotados, conforme se vê a fls. 54 e 92, o que configura a prática de *overbooking* pela Requerida.

Como se sabe, a prática de *overbooking*, quando impede o embarque do consumidor no voo previamente ajustado, caracteriza descumprimento contratual imputável à companhia aérea, impondo a esta o dever de indenizar os prejuízos morais dos consumidores. É exatamente este o caso dos autos.

Logo, resta mais que caracterizado o dano moral por ação da Requerida, sendo devida a indenização aos Autores.

Sabido é que, no atinente ao *quantum* indenizatório, não existem parâmetros legais para a sua fixação, e por isso, o seu montante é deixado a

7

critério arbitramento, para o qual deve ser considerado, não só a capacidade econômica do devedor, mas as condições do credor e as consequências do ato, tudo acrescido, ainda, por um valor atinente à uma sanção pecuniária, como forma de desestímulo à uma eventual recidiva.





**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Assim, considerando-se o transtorno causado aos Requerentes em razão do cancelamento e alteração do voo e da falta de assistência; considerando-se o fato de que os Requerentes não contribuíram para que o evento ocorresse; e, considerando-se que a Requerida é empresa de transporte aéreo e possui situação econômica confortável, mostra-se razoável que a indenização pelo dano moral seja fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada Autor.

Nesse sentido, decidiu em caso semelhante a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO INCAPAZ DE ALTERAR O JULGADO. CANCELAMENTO DE VÔO INTERNACIONAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 211/STJ. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA Nº 83/STJ. CULPABILIDADE. REVISÃO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. INDENIZAÇÃO. VALOR ARBITRADO. RAZOABILIDADE. JULGADO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. 1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 2. A ausência de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial impede o conhecimento do recurso especial (Súmula nº 211/STJ). 3. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência pacífica desta Corte, tem incidência a Súmula nº 83/STJ. 4. Para prevalecer a pretensão em



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

sentido contrário à conclusão do tribunal de origem, mister se faz a revisão do conjunto fático-probatório dos autos, o que, como já decidido, é inviabilizado, nesta instância superior, pela Súmula nº 7/STJ. 5. A fixação da indenização por danos morais baseia-se nas peculiaridades da causa. Assim, somente comporta revisão por este Tribunal quando irrisória ou exorbitante, o que não ocorreu na hipótese dos autos, em que o valor foi arbitrado em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). 6. Agravo regimental não provido." (AgRg no

AREsp 165.226/RJ, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS  
CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/11/2015, DJe  
01/12/2015).

A atualização monetária do valor fixado deve-se dar pelo IGP-M/FGV a partir da publicação da sentença, enquanto os juros de mora de 1% devem também incidir desde tal termo.

Quanto ao pedido de indenização por danos materiais, merece acolhimento, uma vez que os Requerentes comprovaram algumas das despesas que tiveram em virtude dos dias excedentes em que permaneceram em Orlando/FL (29/12/2014 a 02/01/2015), como hotel no valor de US\$1.885,52 dólares (pago em 02/01/2015), locação de veículo na quantia de US\$401,88 dólares (pago em 02/01/2015) e alimentação no valor de US\$121,22 dólares (pago em 31/12/2014), conforme comprovantes juntados a fls. 94/101 dos autos.

Portanto, o valor a ser restituído aos Requerentes importa no total de US\$2.408,62 dólares, equivalente aos comprovantes de compras apresentados nos autos em moeda americana, o qual convertido para a moeda nacional da data da realização do pagamento pelos Autores corresponde ao valor de R\$ 6.474,32 (histórico de cotação do dólar em anexo), sendo que deste valor deverão ser acrescidos atualização



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

monetária pelo IGP-M/FGV, a partir do desembolso, e juros de mora de 1%, com incidência desde a citação.

Em face do exposto, com fundamento no art. 487, I, do  
9

Código de Processo Civil, resolvo o mérito da presente ação e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para condenar a Requerida a indenizar os Requerentes por dano moral fixado em R\$10.000,00 para cada Autor, com correção monetária pelo IGP-M/FGV e juros de mora de 1% ao mês a partir da publicação desta sentença, bem como por danos materiais de R\$ 6.474,32, com atualização monetária pelo IGP-M/FGV a partir do desembolso e os juros de mora de 1% desde a citação.

Ante a sucumbência mínima dos Autores, deverá a Ré suportar o ônus do art. 86, parágrafo único do CPC, razão pela qual condeno-a ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do NCPC, atendendo-se à natureza da causa, o zelo profissional e o tempo exigido pelo advogado para patrocinar este processo, na forma do art. 85, § 2º do NCPC.

Após o trânsito em julgado, oportunamente, archive-se com as anotações de baixa.

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

Campo Grande/MS, 28 de março de 2017.

*(assinado por certificação digital)*

**THIAGO NAGASAWA TANAKA  
JUIZ DE DIREITO**



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

10