



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO  
SÉTIMA CÂMARA CÍVEL**

**Apelação Cível nº 0085549-77.2017.8.19.0001**

**Apelante:** [REDACTED]

**Apelante:** [REDACTED]

**Apelado: AMERICAN AIRLINES INC.**

**Relator: Desembargador Luciano Saboia Rinaldi de Carvalho**

(Classificação: 03)

**Apelação cível. Responsabilidade civil. Ação indenizatória por danos morais. Contrato de transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Chegada ao destino mais de três dias depois da data prevista. Passagens compradas em classes executiva e primeira classe, marcadas com antecedência para a realização de curso em Harvard e réveillon em Boston/EUA. Autores que permaneceram embarcados por duas horas e meia, tendo que desembarcar em razão de problemas mecânicos. Novo embarque que somente ocorreu no dia seguinte, após sucessivas remarcações. Durante a voo, a aeronave teve que pousar em Manaus para o atendimento de emergência médica, obrigando os Autores a permanecerem embarcados, em solo, por mais quatro horas, sem qualquer alimentação, com a presença da Polícia Federal convocada pelo comandante da aeronave para evitar tumulto que**



**somente se formou em razão da inabilidade dos comissários de bordo para lidar com a situação extrema. Em seguida foram informados de que teriam que desembarcar sem as malas e foram acomodados em hotel às 23:50h do dia 31/12/2016, onde passaram o réveillon. *Transfer* para o hotel que ocorreu em sucessivas viagens em uma única Kombi. Permanência por dois dias em cidade não programada, sem receber qualquer informação de nenhum funcionário da Ré. Descobriram através de um aplicativo de celular que o voo teria sido remarcado para o dia 02/01/2017. Prosseguimento da viagem sem a prestação dos serviços inerentes à classe executiva. Sucessivas falhas na prestação do serviço. Fortuito interno. Princípio da restituição integral. Dano moral configurado. Verba reparatória que deve atender aos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade, observadas as peculiaridades do caso concreto. Reforma parcial da sentença para aumentar o valor da indenização. Recurso provido.**

### **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0085549-77.2017.8.19.0001, em que são Apelantes e Apelada as partes acima indicadas.

Acordam os Desembargadores que compõem a Sétima Câmara do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Desembargador Relator.

## RELATÓRIO

Na forma regimental, adoto o relatório contido na sentença, de fls. 444/447, que, em ação indenizatória por danos morais e materiais decorrentes de atraso de voo internacional, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a Ré ao pagamento da importância de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais para cada Autor, mais R\$572,00 a título de indenização por dano material. O relatório foi assim redigido:

*“Trata-se de ação indenizatória, através da qual alegam os autores que, em março de 2016, adquiriu passagens áreas da companhia ré, com destino a Nova York, voo marcado para chegar às 6:33 horas da manhã do dia 31/12/2016; que o voo sofreu um atraso de mais de três dias, somente chegando ao destino às 17 horas do dia 02/01/2017; que o autor e sua namorada programaram passar o réveillon em Nova York e acabaram por passar em viagem dentro da aeronave, sem comida e bebida; que os funcionários da ré não prestaram as informações de forma adequada e eficiente, se recusando, inclusive a fornecer água durante o voo; que durante o atraso, as bagagens ficaram retidas; que o voo foi deslocado para a cidade de Manaus, onde os passageiros permaneceram por um dia; que foram realizadas reservas em eventos e hotéis, os quais deixaram de ser usufruídos pelo autor e sua namorada em razão do atraso relatado.*

*Desta forma, requer a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, no patamar de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor, e danos*

*materiais no importe de R\$ 572,00 (quinhentos e setenta e dois reais) além de condenar a ré ao pagamento de honorários de advogado e demais despesas processuais. Buscada a conciliação, não se obteve êxito, conforme se extrai do termo de fls. 323.*

*Contestação de fls. 325/356 na qual a parte ré sustenta que o voo AA 974 (Rio de Janeiro/Nova York) sofreu atraso na data de 30/12/2016 em razão da necessidade de realização de reparos na aeronave; que tal questão revela evento imprevisível; que o referido voo teve que ser desviado para a cidade de Manaus em razão de um passageira ter passado mal no interior da aeronave, fato, também, imprevisível; que em virtude destes fatos e da demora, houve a necessidade de troca da tripulação, em razão de ter excedido o horário de trabalho; que os documentos juntados com a petição inicial não demonstram de fato os gastos do autor que justifiquem a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais; que se aplica à hipótese a Convenção de Montreal de 1999; que os acontecimentos revelam hipótese de caso fortuito que afasta a responsabilidade da ré; que assim que todos os problemas foram resolvidos, o autor e os demais passageiros foram acomodados logo no próximo voo e chegaram ao seu destino; e que descabe a condenação ao pagamento de indenização por danos morais”.*

Inconformados, os Autores interpuseram recurso de apelação, às fls. 292/312, pugnando pela reforma da sentença para que o valor da indenização por danos morais seja majorado para R\$20.000,00 para cada Autor, conforme pedido inicial.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 497/504.

### **É O RELATÓRIO. PASSO AO VOTO.**

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade.

Cuidam os autos de ação indenizatória por danos morais e materiais decorrentes de atraso de voo internacional, com chegada ao destino mais de três dias depois da data prevista.

Os Autores compraram passagens em classes executiva e primeira classe com destino a Boston/EUA, marcada com antecedência para a realização de curso em Harvard com início previsto para o dia 03/01/2017. A primeira escala seria em Nova York, onde fariam a imigração às 06:20h do dia 31/12/2016. A previsão de chegada ao destino final seria no mesmo dia às 16:51h.

Devidamente embarcados no aeroporto de origem, no Rio de Janeiro, os passageiros foram informados acerca de um problema na turbina, que atrasaria a partida. Depois de aguardarem dentro da aeronave por duas horas e meia, foram orientados a desembarcar e retornar para as suas residências, porquanto o novo embarque somente ocorreria no dia seguinte.

Após sucessivas remarcações desse novo voo, finalmente conseguiram decolar. No entanto, durante o voo os passageiros foram informados que precisariam fazer uma rápida parada em Manaus para o atendimento de emergência médica. Os Autores confirmaram que a aeronave pousou e que a passageira foi rapidamente removida, mas a aeronave não decolou.

Com os ânimos exaltados, foram obrigados a permanecerem embarcados, em solo, por mais quatro horas, sem qualquer alimentação e com a presença da Polícia Federal, convocada pelo comandante da aeronave para evitar tumulto que somente se formou em razão da inabilidade dos comissários de bordo para lidar com a situação extrema.

Depois desse período, foram informados que teriam que desembarcar sem as malas e foram acomodados em hotel às 23:50h do dia 31/12/2016, onde passaram o réveillon. O *transfer* para o hotel ocorreu em sucessivas viagens em uma única Kombi. Sem receber qualquer informação de nenhum funcionário da Ré, descobriram, através de um aplicativo de celular, que o voo teria sido remarcado para o dia 02/01/2017. Ficaram, portanto, dois dias em uma cidade não programada e apenas com as roupas do corpo.

Por fim, conseguiram embarcar com destino aos EUA sem receber os serviços inerentes à classe executiva. Chegaram ao destino final com mais de três dias de atraso, há poucas horas do início do curso para o qual estavam inscritos, sem qualquer tempo para a ambientação e depois de uma viagem exaustiva que durou três dias.

Nesse interregno, perderam as reservas do apartamento alugado, do restaurante em que comemorariam o réveillon e toda a programação dos dias que precederam o início do curso.

Registre-se, inicialmente, que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que a responsabilidade civil do fornecedor de serviços é objetiva, bastando ao consumidor demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ou seja, a ocorrência de dano e nexos causal para assegurar o direito ao recebimento da devida indenização.

O caso em foco trata da responsabilidade objetiva por 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, independentemente de culpa.

O parágrafo 3º do citado art. 14 preceitua que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não restou demonstrado na hipótese dos autos.

É cediço que atrasos excessivos nos voos constituem riscos inerentes à atividade desempenhada pelas transportadoras aéreas e, portanto, caracterizam hipóteses de fortuito interno que, ao contrário do fortuito externo, não é causa excludente de responsabilidade civil do fornecedor de serviços na reparação dos danos sofridos pelo consumidor. Mormente quando os problemas decorreram da necessidade de manutenção do equipamento, hipótese típicas de fortuito interno, ou de demora excessiva na solução de um problema médico, que transforma, pelo excesso, um fortuito externo em interno, já que nada justificaria manter os Autores sem as bagagens por dois dias em Manaus.

As provas trazidas aos autos pelos Autores corroboram as alegações iniciais e demonstram a existência de uma sequência de falhas na prestação do serviço que implicaram no atraso de mais de três dias na chegada ao destino final, influenciando na preparação para um curso em Harvard e fazendo com que perdessem diárias, programações e as comemorações de réveillon.

Se, por um lado, é impossível exigir das companhias aéreas uma

atuação operacional irrepreensível, sem atrasos ou cancelamentos em seus voos, por outro, não se pode considerar mero aborrecimento do cotidiano a perda de três dias em razão dos eventos narrados.

A hipótese dos autos é agravada pela constatação de que os Autores foram tratados indignamente pelos prepostos da Ré, sem receberem informações adequadas e o serviço executivo que contrataram, sendo transportados em uma única Kombi dividida entre todos os passageiros do voo.

Ao arbitrar o montante indenizatório, o julgador deve atentar não apenas para a capacidade econômica do ofensor, mas principalmente para a extensão do dano. Espera-se, com isso, que o ofensor se sinta desestimulado a reincidir na prática juridicamente reprovável.

Razão pela qual, entendo que o *quantum* indenizatório fixado na sentença (R\$10.000,00 para cada Autor) não observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração para R\$20.000,00, valor que melhor se adequa às peculiaridades do caso concreto.

Com esses fundamentos, dou provimento ao recurso para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$20.000,00 (vinte mil reais) para cada Autor, que será corrigido monetariamente desde a data deste julgamento e acrescido de juros de mora, de 1% ao mês, contados da citação inicial.

Rio de Janeiro, 04 de setembro de 2019

**LUCIANO SABOIA RINALDI DE CARVALHO**  
**Desembargador Relator**