



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0825615-49.2018.815.2001

Origem : 7ª Vara Cível da Comarca da Capital

Relator : DESA. Maria das Graças Morais Guedes

Apelante : Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado : __

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO QUE ACARRETOU A PERDA DE VOO SUBSEQUENTE E PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. TEMPO CONSIDERÁVEL DE ESPERA NO AEROPORTO. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. DEVER DE INDENIZAR QUE SE IMPÕE. CONSECTÁRIOS LEGAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. **DESPROVIMENTO.**

- A responsabilidade da companhia aérea, por falha na prestação do serviço, funda-se na teoria do risco da atividade (risco criado ou risco objetivo), o qual se justifica em razão do próprio tipo de relação que o CDC tutela.



- O dano moral decorrente de perda de voo ocasionado pela companhia aérea, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, *in re ipsa*, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro.

RELATÓRIO

Trata-se de **Apelação Cível** ajuizada pela **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A** contra sentença proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca da Capital, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por ___, julgou procedente o pedido deduzido na exordial, nos seguintes termos:

“ (...) Isto posto e do mais que constam nos autos, julgo PROCEDENTE os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, condenando o requerido AZUL LINHAS AÉREAS S/A ao pagamento a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e juros legais, acrescidos de correção monetária, nos termos da Súmula nº. 362 do STJ, e juros de mora na forma do art. 406 do Código Civil (taxa selic) desde a citação, bem como ao pagamento dos danos materiais, correspondente ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) informados na inicial, corrigidos a partir do desembolso.

Custas processuais e honorários advocatícios pelo promovido sucumbente, os quais arbitro em 10% sobre o valor da condenação.”

Nas razões do apelo, sustenta, inicialmente, que seja considerada a atual situação de pandemia e a redução de sua capacidade financeira, em caso de eventual condenação.

Adiante, afirma que o cancelamento do “*voo se dera por necessidade de manutenção emergencial não programada da aeronave, sendo prestada a devida assistência pela Apelante. Entretanto, o D. Juízo “a quo” entendeu por bem acolher os pedidos contidos na exordial, condenado a Apelante ao pagamento indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e danos materiais de R\$ 500,00.*”



Discorre acerca da ausência de pressupostos à caracterização da responsabilidade civil por danos morais, aduzindo que o mero dissabor cotidiano não traduz em um abalo representado pela dor sofrimento, humilhação.

Afirma inexistir nos autos qualquer elemento hábil a comprovar a alegação de que a autora tenha sofrido danos morais em face da companhia aérea, bem como ausência da comprovação dos danos materiais.

Acrescenta que, ainda que se entenda pela ocorrência do dano moral, o valor a ser fixado de forma razoável, levando em consideração o cenário socioeconômico atual, bem como os prejuízos causados, sob pena de possibilitar enriquecimento sem causa.

Pugna pelo provimento do apelo com a total improcedência da ação. Não sendo este o entendimento, requer a redução da indenização a título de danos morais e alteração dos consectários legais.

Contrarrazões pela manutenção da sentença, e majoração da condenação em honorários advocatícios.

A Procuradoria de Justiça opina pelo prosseguimento do feito sem manifestação de mérito.

É o relatório.

VOTO

Contam os autos que a autora adquiriu passagens para audiência em Salvador, Capital da Bahia, dia 03 de abril de 2018, onde deveria tomar uma conexão em RECIFE, às 08:50 da manhã, chegando em Salvador às 10:00hs da manhã, voo 4981, sendo sua chegada era imprescindível neste horário pois possuía uma audiência neste dia às 15:30, relativo ao processo nº 0013535-51.2018.8.05.0001.

Relatou que ao chegar a Recife após aguardar por mais de 3 horas, por volta das 12hs, foi informada



que o voo para Salvador fora cancelado e que a mesma só poderia embarcar no voo da AVIANCA às 15:15 da tarde, de forma que seria impossível a autora comparecer na audiência, tendo teve que contratar um Advogado no valor de R\$ 500,00 para comparecer à audiência. Requereu em Juízo a condenação do demandado em danos materiais e de ordem moral, pelos transtornos suportados.

O magistrado sentenciante julgou procedente o pedido exordial, condenando a promovida ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais e materiais no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Pois bem. É importante ressaltar que a responsabilidade civil da companhia aérea encontra respaldo no Código de Defesa do Consumidor. De fato, o referido Estatuto é plenamente aplicável ao caso sub judice, por subsumirem-se às partes aos conceitos de consumidor e fornecedor prescritos nos artigos 2º e 3º deste Código, verbis:

"Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço ou como destinatário final"

"Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços"

No caso, restaram incontrovertíveis os fatos alegados pela autora, logrando demonstrar através de documentos e demais elementos de prova que experimentou vários momentos desagradáveis, tais como cancelamento de voo, atrasos de chegada ao destino, transferência de aeronave, perda da audiência em que deveria representar seu constituinte e despesas materiais com a contratação de advogado para poder cumprir com sua obrigação de defesa, tudo isso por culpa da promovida.

Por outro lado, denoto que a promovida limitou-se a atribuir o atraso ao conserto mecânico da aeronave e dever de conhecimento das alterações do voo através de links da ré, situação que não afasta o dever de indenizar material e moralmente.

Neste cenário, a responsabilidade da companhia aérea deve ser aferida à luz do artigo 14 da Lei n. 8.078/90, o qual estabelece que "*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços*", e para o fim de afastar sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º, CDC), deve provar "*que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*" (incisos I e II, art. 14, CDC).



Ademais, nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade da empresa ré é objetiva e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado. Logo, responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço.

Vale lembrar que, a teor do art. 373, II, do Código de Processo Civil, era ônus da ação da demandada fazer prova de qualquer excludente de responsabilidade. Não fosse apenas isso, a responsabilidade da ré decorre da falta de agilidade em remanejar os passageiros para outros voos, a fim de evitar maiores prejuízos nas programações individuais.

Destarte, evidenciado o dever da companhia aérea demandada de reparar pelos danos materiais e morais sofridos em decorrência do cancelamento de um voo que causou a perda do voo subsequente e diversos transtornos, que causou, inclusive, perda de compromisso profissional. A obrigação, pois, deve ser mantida, inclusive no que toca ao dano material, pela comprovação do efetivo prejuízo patrimonial.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – Cancelamento e recolocação do passageiro autor em novo voo. Aeroporto de desembarque diverso do que fora contratado inicialmente. Longa espera e ausência de suporte ao passageiro por parte da empresa aérea. Indenização por danos morais fixada na sentença em R\$10.000,00. Pretensão da ré de afastamento da condenação ao pagamento de indenização ou de redução do seu valor.

INADMISSIBILIDADE: Dever de proporcionar assistência necessária ao passageiro em virtude do contratempo. A empresa aérea não produziu qualquer prova de que prestou a devida assistência ao seu passageiro. Dano moral configurado e que deve ser reparado. O valor fixado na r. sentença é correto para compensar o dano suportado, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação 1004409-71.2018.8.26.0066; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos -3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2019; Data de Registro: 30/01/2019)

Portanto, caracterizado o nexo causal e o dano suportado pela vítima, e inexistindo a comprovação das excludentes de responsabilidade civil, inarredável o dever da requerida indenizar o consumidor. Trata-se, na espécie, de abalo moral *in re ipsa*, ou seja, em face do ilícito em si.

A propósito, observa Sérgio Cavalieri Filho:

"Nesse ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em



outras palavras, o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis ou facti*, que decorre das regras de experiência comum" (Programa de responsabilidade civil, 4^a ed., São Paulo: Malheiros, 2003, pp. 101 e 102).

Confira a esse respeito:

DANO MORAL – Atraso considerável em voo internacional – Posterior cancelamento – **Decolagem realizada 9 horas depois – Aflição e desconfortos causados ao passageiro – Dever de indenizar – Caracterização:** – O dano moral decorrente de atraso e cancelamento de voo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, conforme também já decidiu o Superior Tribunal de Justiça. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação 1054634-90.2018.8.26.0100; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/01/2019; Data de Registro: 18/01/2019)

APELAÇÕES CÍVEIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. REPROGRAMAÇÃO IMOTIVADA DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. RESERVA DE ASSENTOS NÃO OBSERVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Configura falha na prestação do serviço de transporte aéreo o impedimento de fruição do serviço regularmente contratado. No caso concreto os autores, casal e duas filhas de terra idade, tiveram o voo de ida cancelado por suposta manutenção não programada da aeronave, sendo realocados em voo que não permitiu a chegada em tempo hábil para a conexão seguinte, exigindo nova mudança na rota, inclusive trecho realizado de taxi para deslocamento terrestre para outro aeroporto. Ademais, na volta ao Brasil, foram impedidos de embarcar no voo programado por ausência de assentos disponíveis, sendo reacomodados em outro voo no dia seguinte. Além da falha na prestação do serviço de transporte propriamente dito, as requeridas não atenderam de forma eficiente o dever de informação e assistência. Danos morais que independem da prova do prejuízo, pois já trazem em si estigma de lesão. Mantido quantum indenizatório fixado na sentença, que, in casu, não se mostrou excessiva. Verba honorária arbitrada na sentença não se mostrou excessiva, observando os ditames do artigo 20, §3º, do CPC, que, contudo, vai redimensionada em atenção ao decaimento da parcela do pedido dos autores quanto aos danos materiais. Sucumbência redistribuída. APELAÇÃO DA AEROLINEAS PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DA CONTINENTAL IMPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70052568409, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil, Julgado em 18/12/2013)

Com relação ao *quantum* indenizatório, em virtude da inexistência de parâmetros legais para a sua fixação, prepondera na doutrina e jurisprudência o entendimento de que o arbitramento da indenização pelo magistrado levará em consideração os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de analisar as peculiaridades do caso concreto.

Em casos como esses, a indenização arbitrada guarda, além do caráter compensatório, também o caráter pedagógico e inibitório, vez que visa precipuamente coibir a continuidade ou repetição da prática pela parte requerida.

Sob essa ótica e visando a prevenção de novas práticas desidiosas, convém esclarecer que os critérios



utilizados, para a fixação da verba compensatória moral devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial que versam sobre a matéria *sub examine*, consoante a qual incumbe ao Magistrado arbitrar, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como, as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Finalmente, entendo, pois, suficiente e equilibrada a indenização, a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme acertadamente arbitrado pelo juízo *a quo*, a qual serve tanto para amenizar o sofrimento da apelada, quanto fator de desestímulo, a fim de que a recorrente/ofensora não volte a praticar novos atos de tal natureza.

Consectários legais não merecem qualquer retoque, já quanto aos honorários advocatícios, em razão da sucumbência recursal, majoro a condenação para 20% sobre o valor da condenação, limite máximo estabelecido no § 2º do art. 85 do CPC.

Com estas considerações, **NEGO PROVIMENTO AO APELO**, mantendo todos os termos da sentença de 1º grau.

É como voto.

Desa. Maria das Graças Morais Guedes

Relatora

(11)

