



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000174269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 101416798.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, é apelado -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso. Vencido o 3º Juiz Des. Heraldo de Oliveira, que declara., de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 10 de março de 2021 .

CAUDURO PADIN
RELATOR
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 31253

Apelação Cível Nº: 1014167-98.2020.8.26.0100

COMARCA: São Paulo

Apelante: -----

Apelado: -----

Ação indenizatória por danos morais. Prestação de serviços. Transporte aéreo. Cancelamento de voo e recolocação em outro, no dia seguinte apenas. Ré contratada pelo autor para realizar o traslado do corpo de sua irmã, morta em Portugal. Considerável atraso na chegada ao destino, que implicou na postergação do velório e do sepultamento. Apelo do autor restrito à quantificação da verba indenizatória. Evidente agravamento da delicada situação a que já estava exposto o autor, decorrente da desídia da ré no cumprimento dos serviços para os quais foi designada. Necessária a consideração das peculiaridades do caso concreto e observância dos critérios de prudência e razoabilidade.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Majoração da verba indenizatória cabível. Reforma da r. sentença. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 159/164, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, além de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação.

Recorre o autor (fls. 165/178).

Sustenta, em breve síntese, que mesmo existindo outros voos no dia 16 de outubro, a ré optou por não realizar a acomodação do corpo de sua irmã em nenhum deles, obrigando-o a desmarcar o velório e sepultamento, marcado para a manhã do dia 17 de outubro. Esclarece que o objetivo do recurso não é o enriquecimento ilícito do autor, mas apenas a indenização razoável por todos os transtornos, dissabores e *stress* a que foi exposto pela conduta falha e extremamente irresponsável da ré; que o valor fixado na sentença é irrisório dado o imenso sofrimento que lhe foi acarretado; que a indenização por danos morais deve ser fixada em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos a que fora submetido e, também, que tenha caráter pedagógico, pela “quebra de contrato” e má prestação de serviço, de forma a evitar que a ré venha a incidir novamente na conduta. Pretende a reforma da r. decisão combatida para majoração da verba indenizatória de acordo com o requerido na exordial – R\$ 20.000,00.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o

**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

recurso é tempestivo e foi regularmente processado, com recolhimento do respectivo preparo.

Manifestação da ré em contrarrazões às fls. 212/237.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais, interposta pelo autor em face da companhia aérea ré, a qual foi contratada para realizar, em 16/10/2019, o traslado do corpo de sua irmã, -----, morta em Portugal no dia 02/10/2019. Deu conta de que a ré cancelou o voo em questão e negou-se a acomodar o corpo da irmã nos voos subsequentes, realizando o transporte apenas no dia seguinte, com 24 horas de atraso, o que implicou na necessidade de postergação do velório e sepultamento, originalmente marcados para o dia 17/10/2019.

A d. juíza originária entendeu pela procedência da demanda, fixando a compensação por danos morais em R\$ 8.000,00, valor inferior ao pleiteado na exordial, R\$ 20.000,00, razão do presente inconformismo, exclusivo do autor.

Pois bem.

O reclamo merece acolhida.

Não se pode negar que os eventos descritos tenham causado considerável transtorno ao apelante, sendo incontroverso que houve mesmo o cancelamento do voo reservado e remarcação de voo diverso, apenas no dia seguinte.

A empresa aérea não demonstrou ter tomado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

satisfatórias providências no sentido de solucionar a questão de forma menos gravosa, ainda que o autor tenha comprovado que havia outros voos anteriores, nos quais o corpo da irmã falecida poderia ter sido transportado.

Além disso, digno de nota que a ré, em sua defesa, menospreza a circunstância vivenciada pelo autor, quando argumenta que “o apelante não foi submetido a tratamento indigno. Não viveu nenhum constrangimento, não sofreu dor intensa, humilhação, vexame, desonra e não há nos autos qualquer prova da existência do alegado dano”; que faz apenas alegações de “cunho dramático” na tentativa de convencer o juízo de que teve sua moral abalada.

No entanto, é incontestável a inadequação do serviço prestado pela companhia aérea, gerando transtornos que agravaram, consideravelmente, a delicada conjuntura a que já estava exposto o autor, que perdeu a irmã de forma trágica e necessitou envidar esforços para realizar o traslado do corpo de Portugal para o Brasil, tudo a justificar a pretensão indenizatória.

Evidente, *in casu*, a falha na prestação de serviço pela empresa contratada e indiscutível que o episódio narrado resultou em perturbação passível de recomposição pela via indenizatória. A responsabilidade que decorre dos fatos é objetiva e deriva do risco da atividade desempenhada pela ré.

O fato não poderia ser considerado mero transtorno ou dissabor incapaz de gerar danos morais, ao contrário, a jurisprudência deste Tribunal tem aplicado a denominada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor que na lição de Marcos Dessaune se configura, “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

natureza irrecuperável” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Confira-se:

“[...] Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Tempo utilizado pelo consumidor para a solução de seus problemas junto ao fornecedor, com prejuízo de suas atividades rotineiras, sem que tenha um satisfatório atendimento à sua demanda de consumo. Precedentes desta Egrégia Corte e do Colendo Superior Tribunal de Justiça. [...]” (TJ/SP; Apelação 1004098-03.2017.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Data do Julgamento: 13/11/2018; Data de Registro: 13/11/2018).

Disso decorre a responsabilidade da ré pelos fatos, legitimando a pretensão do autor relativa à justa compensação de ordem moral.

Ademais, destaque-se:

“Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade, no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral” (Yussef Said Cahali, *Dano Moral*, Ed. RT, p. 20/21).

No tocante à quantificação do dano moral:

“Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral e intelectual da vítima (...) Aqui também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pater familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca” (Sílvio de Salvo Venosa, Direito Civil: Responsabilidade Civil, Vol. IV, Ed. Atlas, p. 33).

O montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

É o que já se decidiu:

“DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. Fixação do quantum que deve atender à 'teoria do desestímulo', segundo a qual a indenização não pode ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima, tampouco inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado” (TJ/SP, Apelação n. 65.593-4, rel. Des. Ruy Camilo).

Na especial hipótese dos autos – que transcende em muito as corriqueiras situações ocorridas na prestação de serviços de transporte aéreo, usualmente submetidas à apreciação desta C. Câmara, como atraso de voo ou extravio de bagagem – o valor pretendido não se mostra exacerbado.

Com isto, tendo em vista as peculiaridades do caso em concreto, como o porte da ré, sua desidiosa conduta – que deu azo ao longo atraso na chegada do corpo ao destino, resultando na postergação do velório e sepultamento – e, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo, consolador e educativo, sem configurar enriquecimento sem causa

**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

(art. 884, do CC) e de forma adequada à extensão do dano (art. 944, do CC), o valor da verba indenizatória cabe mesmo ser revisto.

Por fim, conforme Enunciado Administrativo nº 7 do Superior Tribunal de Justiça e art. 85, §§ 1º, 2º e 11 do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devem ser majorados, considerando os critérios legais e a remuneração condigna da advocacia.

Ante o exposto, o meu voto dá provimento ao recurso para reformar a r. sentença combatida, majorando a verba indenizatória por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e os honorários advocatícios sucumbenciais para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, atualizado.

CAUDURO PADIN

Relator