



**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

(11)200

**Apelante:** American Airlines Inc.

**Apelada:** -----

**Relator:** Desembargador Camilo Ribeiro Rulière

## A C Ó R D Ã O

Apelação Cível. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Transporte internacional de passageiro. Direito Consumerista. Erro operacional da ré. Ausência de reserva de bilhete. Embarque em outra aeronave. Cobrança de taxa. Quinze horas de atraso para chegada ao destino. Ausência de assistência devida à autora.

Sentença de parcial procedência. Restituição de taxa, indenização pelos danos extrapatrimoniais suportados e determinação de lançamento de milhas no cadastro da autora. Apelação da parte ré.

Falha na prestação do serviço configurada, impondo à apelante o dever de responder pelas consequências do inadimplemento contratual. Não comprovação da ocorrência de nenhuma das causas excludentes do nexo causal, elencadas no parágrafo 3º, do artigo 14 da Lei nº 8.078/90.

Indevida a cobrança de multa referente a alteração do embarque. Descumprimento do dever de informação referente a cobranças adicionais.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro  
Primeira Câmara Cível



Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001

Problemas meteorológicos, na aeronave ou no tráfego aéreo são fortuitos internos. Fatos inerentes à ati-

Secretaria da Primeira Câmara Cível  
Rua Dom Manoel, 37, 5º andar – Sala 514 – Lâmina III  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010

CAMILO RIBEIRO RULIERE:8874

Tel.: + 55 21 3133-6001 Assinado em 11/06/2021

20:20:53 Local: GAB. DES CAMILO RIBEIRO RULIERE – E-mail: 01cciv@tjrj.jus.br

vidade desenvolvida pelas transportadoras aéreas.  
Inaptidão para afastar a responsabilidade objetiva.

Aplicação adequada da Convenção de Montreal.  
Responsabilidade da transportadora Descumprimento do artigo 19 da citada Convenção. Não adoção de todas as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano.

Danos extrapatrimoniais configurados. Quantia indenizatória fixada com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Afastamento da condenação de crédito em milhas, pois a viagem se realizou. Provimento parcial da Apelação.

Relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível originários do Juízo de Direito da 5ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca da Comarca da Capital, em que é apelante American Airlines Inc. e é apelada -----.

Acordam os Desembargadores que compõem a Primeira Câmara Cí-

Secretaria da Primeira Câmara Cível  
Rua Dom Manoel, 37, 5º andar – Sala 514 – Lâmina III  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010  
Tel.: + 55 21 3133-6001 – E-mail: 01cciv@tjrj.jus.br





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

vel do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de seus votos, em dar parcial provimento à Apelação, nos termos do Acórdão.

Trata-se de Apelação interposta por American Airlines Inc. (fls. 284/309 - indexador 284), alvejando a Sentença (fls. 222/225 - indexador 222), proferida em Ação Indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por -----, cujo dispositivo ora se transcreve:

*ISTO POSTO, julgo PROCEDENTE o pedido, condenando à ré: a) na obrigação de fazer, incluindo no saldo da autora, as milhas conforme iniciais. b) à devolução do valor pago a título de multa de US\$300,00 (trezentos dólares), correspondente ao valor do dólar na data do desembolso, com juros legais a contar da citação e correção monetária a contar do desembolso. c) ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com juros legais e correção monetária a contar da sentença. Condeno, ainda, a ré, ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação. P.I.*

Em suas razões, a apelante alega que a Sentença deve ser reformada para julgar improcedentes todos os pedidos autorais, destacando que a taxa de remarcação cobrada é devida, uma vez que a autora optou pela aquisição de bilhetes promocionais e com restrições quanto ao reembolso. Afirma que ao considerar nula referida cláusula, a Sentença se imiscuiu indevidamente na liberdade tarifária, violando o princípio da livre iniciativa, previsto no artigo 170 da Constituição da República.

Esclarece que todas as alterações dos voos tiveram origem em força maior, consistente no mau tempo e que a Sentença deixou de aplicar adequadamente a Convenção de Montreal ao caso, devendo incidir a excludente de responsabilidade





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

prevista em seu artigo 19, tendo em vista que forneceu meios possíveis para que fosse dada continuidade a viagem, com reacomodação em novos voos, tendo a apelada chegado ao seu destino final no mesmo dia que o originalmente programado, porém, à noite.

Afirma, ainda, que os danos materiais e morais deferidos devem ser afastados, eis que não comprovados e que não há fundamentação idônea para o deferimento de créditos em milhas, uma vez que o pedido foi impugnado. Com base no princípio da eventualidade, alega que o crédito deve ser reduzido para 14.688 milhas e o valor fixado a título de indenização por danos morais deve ser minorado.

Pede, portanto, a modificação da Sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, reconhecendo-se a legitimidade da cobrança da taxa de remarcação da viagem e a excludente de responsabilidade prevista no artigo 19 da Convenção de Montreal, afastando-se, assim, as condenações ao pagamento de indenização por danos materiais e morais ou a redução de valores. Por fim, requer a fixação de honorários sucumbenciais em favor dos seus patronos, mas no caso de manutenção da Sentença, que sejam reduzidos os honorários dos patronos da parte adversa.

Contrarrazões não foram apresentadas, conforme ato ordinatório constante no indexador 349.

Relatados, decido.

Trata-se de Ação de Indenizatória por Danos Materiais e Morais ajuizada por ----- em face de American Airlines Inc.

A autora narra que era passageira prevista nos voos do código de reserva XPNYKQ da American Airlines, cujo bilhete foi emitido em 26/04/2016, o qual previa o itinerário do Rio de Janeiro para Greenville e vice-versa, com duas conexões tanto na ida quanto na volta.

Afirma que no dia 29/06/2016, ao fazer o *check in*, foi informada de





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

que não poderia viajar por não haver reserva do bilhete, uma vez que havia ocorrido um erro operacional e que, por consequência, embarcaria em outro voo, o que somente ocorreu mediante o pagamento de US\$ 300,00 (trezentos dólares) diretamente no guichê da companhia.

Esclarece que na viagem de volta também se deparou com diversas falhas na prestação do serviço, na medida em que o voo previsto foi alterado, sob a justificativa de problemas de manutenção do avião e, posteriormente, o outro voo foi cancelado, por motivos de mau tempo, razão pela qual teria que passar a noite na Flórida.

Destaca que é policial civil e informou a companhia aérea que estava sendo treinada para operar em um regime especial de segurança durante os Jogos Olímpicos, razão pela qual tinha compromisso referente a uma aula obrigatória de treinamento no dia seguinte (12/07/2016), às 8h da manhã, e caso não chegasse ao Rio de Janeiro com antecedência, seria prejudicada, motivo pela qual a ré decidiu encaminhá-la por meio de outra companhia aérea para Londres, de onde seguiria diretamente para o Rio de Janeiro.

Afirma, ainda, que chegou ao Rio de Janeiro apenas no dia 12/07/2016, às 20h, ou seja, mais de 15 horas depois do horário previsto, fato que acarretou sua ausência em seu compromisso, além de não ter encontrado suas malas, sendo informada por um funcionário da ré que elas haviam sido despachadas em um voo anterior. Destaca que o guichê da ré estava fechado, razão pela qual apenas conseguiu pegar suas bagagens no dia seguinte, o que lhe gerou mais transtornos e despesas, uma vez que sua residência é distante do aeroporto.

Por tais ocorrências ajuizou a presente demanda pedindo: a) a inversão do ônus da prova; b) a condenação da ré a ressarcir o valor de R\$ 170,00 (cento e setenta reais), que fora despendido para pagar o táxi para resgatar suas malas, e o valor de U\$300,00 (trezentos dólares) cobrados no ato do embarque; c) a creditar 85.000 milhas em seu favor; d) a compensar os danos morais suportados, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais); e) a arcar com as despesas processuais e com os honorários advocatícios.





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

A Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré a incluir no saldo da autora as milhas requeridas na petição inicial, a devolver o valor pago a título de multa de US\$300,00 (trezentos dólares), correspondente ao valor do dólar na data do desembolso, com juros legais a contar da citação e correção monetária a contar do desembolso e a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com juros legais e correção monetária a contar da Sentença. Condenou, ainda, a ré ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada a ré apela pedindo a reforma da Sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, pelos fundamentos constantes no relatório acima.

A relação entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como pelas demais normas e princípios que compõem o microssistema que regulamenta a matéria, uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidora (artigo 2º da Lei 8.078/90) e a ré no de fornecedora (artigo 3º da Lei 8.078/90).

Assim, o prestador de serviço responde pelos danos causados aos consumidores objetivamente, apenas se isentando de sua responsabilidade caso comprove uma das excludentes previstas no artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II do Código de Defesa do Consumidor.

O Supremo Tribunal Federal ao apreciar o RE nº 636331/RJ com repercussão geral (Tema 210) fixou a tese de que os Tratados Internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros têm prevalência sobre o Código de Defesa do Consumidor na fixação do valor da condenação por danos materiais.

No mencionado julgamento, o Supremo estabeleceu a aplicação do regramento de indenização tarifada estabelecido nas referidas convenções internacionais quando houver condenação à reparação por danos materiais, não se





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

impondo, contudo, sobre os danos morais, ao qual cabe a aplicação das normas insculpidas no Código de Defesa do Consumidor.

Há que se pontuar que não prospera o argumento de que o Juízo *a quo* deixou de aplicar adequadamente a Convenção de Montreal ao presente caso, principalmente com relação ao seu artigo 19.

Da análise dos autos, é incontrovertido que efetivamente ocorreu, na viagem de ida, uma cobrança como condição para o embarque e, na viagem de volta, modificação e cancelamento de voos, ocasionando um atraso de mais 15 horas e extravio da bagagem da autora, fatos não negados pela companhia em contestação, limitando-se a defesa a alegar, sem provar, a ausência de responsabilidade em razão de problemas climáticos e falta de autorização para decolagem por parte das autoridades aeroportuárias dos Estados Unidos.

Eventuais problemas meteorológicos, na aeronave ou no tráfego aéreo não caracterizam fatos inevitáveis ou imprevisíveis, mas sim fortuitos internos, por se tratar de fatos inerentes à atividade desenvolvida pelas transportadoras aéreas, que não são aptos a afastar a responsabilidade objetiva.

Portanto, a hipótese é de responsabilidade civil objetiva, 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 do empreendimento, independentemente de culpa.

Consequentemente, o fornecedor somente afasta a sua responsabilidade se provar a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, elencadas no parágrafo 3º do artigo 14 da Lei nº 8.078/90, quais sejam, a inexistência do defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, hipóteses que não ocorreram no caso em tela.

Neste sentido, incide o enunciado sumular nº 94 do Tribunal de Justi-





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

ça do Estado do Rio de Janeiro que dispõe o seguinte: "*Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.*"

O contrato de transporte aéreo de passageiros constitui obrigação de resultado, em que a transportadora se obriga a executar o serviço, de modo plenamente satisfatório, em atendimento à legítima expectativa do passageiro de ser transportado, com segurança, no dia, hora e local previstos.

A frustração da legítima expectativa, prevista contratualmente, resulta em ofensa aos princípios da segurança e da confiança. Diante disso, surge o dever de reparar os danos patrimoniais e morais daí decorrentes, nos termos do artigo 6º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor.

O atraso do voo rompe o dever do prestador de serviço de transportar o passageiro e sua bagagem nas condições previamente contratadas, responsabilidade que deve ser suportada pela ré. Caracterizada, pois, a falha na prestação do serviço de forma clara e evidente, passa-se ao exame dos danos materiais e moral.

No que tange a cobrança de multa referente a alteração do embarque, observa-se que é indevida, uma vez que a modificação foi realizada com antecedência pela autora, o que permitiria a comercialização do seu assento, além de não ter comprovado a ré que cumpriu com seu dever de informação referente a cobranças adicionais.

O fato é que a autora comprovou que os bilhetes para a viagem do dia 29/06/2016, foram emitidos no dia 26/04/2016, ou seja, com dois meses de antecedência. Alegou que apenas no ato do *check in* foi avisada de que deveria pagar uma taxa de US\$300 (trezentos dólares) para proceder ao embarque, razão pela qual há claro descumprimento do dever de informação da ré, afigurando-se tal cobrança indevida.

Deve-se observar que a alegação de que a autora não juntou o recibo





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

referente a cobrança para o embarque não merece acolhimento, uma vez que a própria ré afirmou que a cobrança é devida, razão pela qual trata-se de fato incontroverso.

Com relação aos danos extrapatrimoniais, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que o atraso ou o cancelamento de voo operado por companhia aérea não acarreta a presunção de ocorrência de tais danos.

Sendo assim, o dano moral não se presume em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro, uma vez que vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

Deve-se destacar que o Superior Tribunal de Justiça citou particularidades que devem ser observadas:

[...] i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (Resp 1.796.716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019)





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

Nesse sentido, a autora comprovou que houve atraso de quinze horas para chegar ao seu destino, além de não ter recebido qualquer suporte da ré quanto a alimentação, transporte e hospedagem no momento, sendo obrigada a desembolsar valores não previstos.

Comprovou, ainda, que não foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião, que sua bagagem foi extraviada e que perdeu compromisso de trabalho em virtude do atraso, razão pela qual observa-se que estão presentes no caso em tela a maioria das particularidades levantadas pelo Superior Tribunal de Justiça.

O fato é que, diferentemente do que afirmou em contestação, a ré não conseguiu comprovar que observou o determinado nos artigos 21, 26 e 27 da Resolução 400/2.016 da ANAC, motivo pelo qual não demonstrou que prestou a assistência adequada.

Pontua-se que não prospera o argumento de que a Sentença deixou de aplicar adequadamente a Convenção de Montreal ao presente caso, pois a transportadora não cumpriu com o que preceitua o artigo 19 da citada Convenção, *verbis*:

*O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.*





**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

Como se observa, a norma aplicada não estipula qual período de atraso seria tolerável, mas apenas fixa objetivamente a responsabilidade do transportador pelo dano causado em razão de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga, apenas eximindo-se caso comprovado que foram adotadas todas as medidas possíveis e necessárias para evitar o dano.

Destarte, diferentemente do que alega a ré, há no caso em testilha danos extrapatrimoniais a serem compensados, pois pelos fatos narrados dúvidas não há dos transtornos suportados pela autora que superam os simples aborrecimentos da vida cotidiana e da relação de consumo.

No que pertine à quantia indenizatória a título de dano moral, ela deve ser fixada com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não se constituindo em fator de enriquecimento, mas numa compensação que sirva para compensar a autora pelos danos experimentados. Assim, verifica-se que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), arbitrado se mostra proporcional com os danos sofridos, razão pela qual não merece redução.

Além disso, esta Corte Estadual possui entendimento cristalizado no verbete sumular de nº 343 de que: “*a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação*”.

No que tange ao pedido de modificação da Sentença para afastar a condenação de crédito em milhas, assiste razão a ré. Da análise dos autos, observase que apenas foi mencionado tal pedido, sem que, contudo, tenha sido justificado pela autora. Tendo ocorrido a viagem, verifica-se que as milhas atingiram a finalidade.

Deve-se observar, ainda, que a Sentença julgou procedente este pedido sob a fundamentação de que não foi impugnado pela ré, no entanto, observa-se que houve impugnação específica em sede de contestação, conforme se verifica à fl. 73 (indexador 52).

Portanto, merece modificação a Sentença neste ponto para afastar a condenação de crédito em milhas.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro  
Primeira Câmara Cível



**Apelação Cível nº 0414756-82.2016.8.19.0001**

Mantém-se a condenação da apelante a suportar os ônus sucumbenciais integralmente, pois sucumbiu na maior parte dos pedidos, na forma do artigo 86, parágrafo único do Código de Processo Civil, não cabendo verba honorária recursal por ausência de contrarrazões.

Assim, dá-se provimento parcial à Apelação para excluir a obrigação de creditar milhas em favor da autora, nos termos do Acórdão.

Rio de Janeiro, 10 de junho de 2021.

Desembargador CAMILO RIBEIRO RULIÈRE  
Relator

