

Fls. Processo: 0027755-93.2020.8.19.0001

## Processo Eletrônico

Classe/Assunto: Procedimento Comum - Dano Material - Cdc; Atraso de voo / Transporte Aéreo / Contratos de Consumo; Dano Moral Outros - Cdc

Autor: ----

Réu: TAM LINHAS AÉREAS

---

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz  
Cristina Serra Feijó

Em 23/03/2021

### Sentença

Proc. 0027755-93.2020.8.19.0001

#### SENTENÇA

Trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais ajuizada por ----- em face de LATAM AIRLINES BRASIL. Alega ter adquirido junto à ré bilhetes para uma viagem à Barcelona, com saída do Rio de Janeiro em 15/11/19 e conexão em Guarulhos.

Argumenta que quando da realização da compra dos bilhetes, observou que o horário de chegada em Barcelona estava previsto para às 09:20hs de 16/11/19, o que permitiria embarque em cruzeiro na cidade de Barcelona, naquele mesmo dia, às 13:00hs.

Entretanto, em razão de atraso de mais de duas horas do voo inicial partindo do Rio de Janeiro perdeu a conexão em Guarulhos, sendo-lhe informada no guichê da ré de que não haveria novos voos para Barcelona naquele dia, de modo que foi relocada para um voo no dia seguinte. Ao chegar no aeroporto ao meio-dia de 16/11/19, recebeu a informação que o novo voo decolaria apenas às 22:55hs, tendo a autora, pessoa idosa e cadeirante, aguardado no aeroporto por mais de doze horas, o que gerou um atraso na chegada ao destino de mais de 24 horas.

Tendo em vista que o objetivo da viagem era embarcar no cruzeiro adquirido, e que em 17/11/19 o navio não estaria mais ancorado em Barcelona, aceitou embarcar em voo oferecido pela ré com destino a Milão, cidade mais próxima a Genova, onde o navio estaria ancorado em 18/11/19.

A ré custeou a estadia e hotel em Milão, mas não o traslado de Milão à Genova, onde efetivamente conseguiu embarcar no cruzeiro.

Argumenta que embarcou no cruzeiro com mais de 32 horas de atraso, deixando de desfrutar da viagem de navio e da visita a pontos de interesse entre Barcelona a Genova.

Requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 1.897,63 a título de danos materiais e R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

A inicial veio acompanhada dos documentos de fls. 18/29.

Contestação às fls. 70/104, acompanhada dos documentos de fls. 105/130, na qual argui preliminarmente a inépcia da inicial por não ter a autora apresentado documentos indispensáveis à

propositura da ação, como documento comprobatório da perda da conexão em razão do atraso de voo, ou qualquer documento que comprove os gastos a justificar o pedido de indenização por danos materiais.

Afirma que o documento de fls. 29 estaria em língua estrangeira, não sendo possível se constatar a que se refere.

Requer ainda a retificação do polo passivo para fazer constar Tam Linhas Aéreas S/A.

No mérito, pugna pela aplicação do Código de Varsóvia e Montreal, que também limitariam o valor do pedido de indenização por danos morais.

Aduz que o art. 19 da Convenção de Montreal exclui a responsabilidade do transportador se demonstrado que este adotou todas as medidas necessárias para evitar os danos.

Argumenta que o atraso no voo ocorreu por impossibilidade de decolagem ante aos trâmites aeroportuários ocorridos no dia. Sustenta que no momento do abastecimento da aeronave foi constatado o destanqueio, motivo pelo qual houve atraso no voo de 1:40h, tratando-se de caso fortuito e de força maior.

Argumenta que ao fazer a reserva de voo, a autora não observou o tempo mínimo de 03 horas informado pela ré em seu site para a realização de check-in em viagem internacional. Aduz que ainda que não tivesse ocorrido o atraso, restaria impossível o embarque na conexão, pela exiguidade do tempo de diferença entre os voos.

Sustenta que agiu em cumprimento à Resolução nº 400/16 da ANAC, tendo fornecido toda a assistência necessária à autora de modo a possibilitar sua chegada ao seu destino da forma mais célere e confortável possível.

Alega que os danos materiais não foram comprovados.

Pugna pela improcedência.

Réplica às fls. 133/141.

Instados a se manifestarem em provas, as partes informaram não possuírem outras provas a produzir.

Foi determinada a retificação do polo passivo às fls. 161.

Relatados. Decido.

Julgo antecipadamente a lide, ante a desnecessidade de outras provas, com fulcro no art. 355, I, do CPC.

Inicialmente, rejeito a preliminar de inépcia da inicial, uma vez que, diferente do argumentado pela ré, a autora anexou à inicial todos os documentos necessários ao ajuizamento da ação. Em que pese o documento de fls. 29 estar em língua estrangeira, sua compreensão não requer maiores desafios, uma vez que possui a data de 18/11/19 e se trata de um recibo de traslado de um hotel até o porto da cidade de Genova.

Passo à análise do mérito.

Embora se reconheça a existência de relação de consumo entre as partes, por ser a autora destinatária final da atividade empresarial desenvolvida pela ré como fornecedora de serviço de transporte aéreo, o Supremo Tribunal Federal, em sede repercussão geral, afirmou a prevalência das Convenções de Varsóvia e Montreal com relação a questões envolvendo o transporte aéreo internacional. Neste sentido:

"Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor."

STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral) (Info 866).

Tal julgamento deu origem ao Tema nº 210 de sua jurisprudência:

"Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento. RE 636331 / RJ - RIO DE JANEIRO." (Recurso Extraordinário - Ministro Gilmar Mendes - Julgamento: 25/05/2017 - Publicação: 13/11/2017 Órgão julgador: Tribunal Pleno)

A limitação indenizatória prevista nas referidas convenções alcança apenas a reparação por danos materiais, devendo a indenização por danos materiais se sujeitar à análise das circunstâncias do caso concreto pelo julgador.

Neste sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS. Autoras narram cancelamento de voo e perda de conexão que culminou na chegada ao destino cerca de 13 horas após o previsto e perda de um dia de passeio. Sentença condenou a Demandada ao pagamento de indenizações morais no valor de R\$10.000,00 para cada Autora. Companhia aérea se insurge pretendendo afastar o nexo de causalidade através da aplicação de Tratados Internacionais ao caso e, subsidiariamente, redução do quantum indenizatório. Supremo Tribunal Federal que fixou a tese de que "nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente, as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor", dando origem ao Tema nº 210 de sua jurisprudência. Recurso Extraordinário nº 636.331 e o Agravo em Recurso Extraordinário nº 766.618. Artigo 19 da Convenção de Varsóvia que dispõe que 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", não tendo a Ré sequer demonstrado o motivo do cancelamento. Tese defensiva de problemas operacionais que, além de não comprovada, representa fortuito interno e não tem o condão de afastar a responsabilidade da Ré. Prevalência das convenções de Varsóvia e Montreal em relação ao Código de Defesa do Consumidor no que se refere tão somente aos danos materiais, não se aplicando, contudo, à indenização por danos morais. Correto o quantum reparatório fixado pelo Juízo, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. DESPROVIMENTO DO RECURSO." (APELAÇÃO Nº 0330942-70.2019.8.19.0001 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL - DES. LEILA MARIA RODRIGUES PINTO DE CARVALHO E ALBUQUERQUE - DATA DO JULGAMENTO: 10/03/2021)

Na hipótese dos autos, a ré não nega a existência de atraso, mas esclarece que este foi limitado a 1 hora e 40 minutos em razão de ter sido constatado nos trâmites aeroportuários estabelecidos pela agência reguladora antes da decolagem, o destanqueio da aeronave, que teve que ser reabastecida. O tempo e a causa do atraso na decolagem estão demonstrados pelo relatório emitido pela ANAC conforme fls. 83.

Atrasos inferiores a duas horas são aceitos como toleráveis em qualquer viagem, mormente viagens aéreas ao exterior que demandam longa tramitação aeroportuária, não apenas de checagem da aeronave como de fiscalização de bagagem e controle de passageiros.

O atraso havido, confessado e justificado, não é capaz por si só de gerar qualquer dano. Na realidade, os transtornos experimentados pela autora foram provocados por sua própria imprevidência.

De acordo com a inicial, a autora, idosa e cadeirante, empreendeu viagem aérea a Barcelona onde embarcaria em cruzeiro pelo Mediterrâneo. Registre-se o aplauso pela iniciativa de passear, viajar e viver a vida em sua plenitude. Contudo, as viagens e passeios devem ser planejados e executados de acordo com as condições físicas e de saúde de cada pessoa e com reserva de tempo para eventualidades, imprevistos. Este juízo de adequação do tempo que será necessário reservar para deslocamento e eventuais embarços, somente pode ser feito pela própria pessoa. Tais circunstâncias foram desconsideradas pela autora ao fazer a escolha dos voos em conexão. A companhia aérea disponibiliza ao cliente uma grade ampla com opções de horários de voo, cabendo ao cliente escolher os horários e os intervalos de conexão que lhes sejam mais convenientes.

A autora ignorou as recomendações de antecedência mínima de 3 horas, amplamente divulgadas e de conhecimento geral, para check-in em voo internacional e selecionou voos em conexão tão próximos que mesmo um atraso de 1h e 40 min foi bastante para a perda da conexão.

Em outras palavras, mesmo que nenhum atraso houvesse, dada a proximidade de horários entre os voos, há dúvida se a autora conseguiria embarcar no voo em conexão em Guarulhos. Vai-se além.

A autora, frise-se, cadeirante, contratou voo com pouso em Barcelona previsto para às 09:20 e embarque em Cruzeiro também em Barcelona, para o mesmo dia, às 13 horas. Entre o pouso da aeronave até a saída do avião, resgate das malas e passagem pela imigração gasta-se tempo relevante, especialmente tratando-se de pessoa com condição especial de mobilidade.

A autora teria após deixar o aeroporto, deslocar-se para o local de embarque do cruzeiro. Em consulta a rede internacional de computadores, verifica-se que, utilizando-se o meio de transporte mais rápido e mais custoso, para percorrer a distância entre o aeroporto e o porto, em condições ideais de tráfego, leva-se, no mínimo, 35 minutos.

Em síntese, considerando que o horário previsto para pouso era às 09:20 no aeroporto de Barcelona e o horário de embarque no cruzeiro era às 13 horas, para que a autora pudesse chegar ao destino pretendido, não poderia haver atraso mínimo em nenhuma das fases do deslocamento. Não poderia haver atraso algum no voo com saída do Rio para São Paulo. Ao chegar em São Paulo, a autora teria cerca de uma hora para conseguir embarcar na conexão; o voo teria que decolar sem qualquer atraso, por menor que fosse, para pousar em Barcelona pontualmente às 09:20. O avião, ao chegar em Barcelona deveria conseguir estacionar imediatamente, sem necessidade de taxiamento e o desembarque deveria ser feito de forma muito rápida, assim como o resgate de malas e passagem pela imigração. Em seguida, a autora, em cadeira de rodas e malas deveria obter um transporte rápido e contar com a inexistência de congestionamento ou mesmo alguma retenção no trânsito para, depois da longa viagem de avião, percorrer cerca de 40 minutos até o porto. No porto, deveria deslocar-se do ponto de desembarque do transporte até o local de embarque no cruzeiro, submeter-se ao procedimento de check-in no cruzeiro e embarcar. Tudo isto em aproximadamente 3 horas e 30 minutos.

Embora cronologicamente possível, na prática, muitíssimo improvável que a autora, de fato, conseguisse embarcar no cruzeiro planejado na cidade de Barcelona.

A autora não reservou espaço para imprevisibilidades e atrasos em seu itinerário, ainda que ínfimos. Faltou diligência à autora na contratação de serviço na cidade de destino em espaço tão curto de tempo de seu desembarque.

Assim, mesmo que não tivesse ocorrido o atraso de 1 hora e 40 minutos para reabastecimento da aeronave, dificilmente a autora conseguiria embarcar às 13 horas no cruzeiro.

A ré, portanto, não pode ser responsabilizada pela perda de três dias de cruzeiro, indenizações por gastos extras suportados pela autora ou mesmo pagamento de indenização por danos morais.

Aplica-se à hipótese o art. 14, §3º, I do CDC.

Neste sentido, recente julgado do Superior Tribunal de Justiça, enfrentando situação muito análoga a dos autos, do qual extraem-se alguns trechos:

(...) O apelo nobre, fundamentado no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da CF/88, visa reformar acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO CONSELHEIRO FURTADO - PÁTIO DO COLÉGIO, assim resumido: Ação de indenizatória danos morais perda de conexão em voo nacional, decorrente do atraso de quase duas horas na partida do voo internacional atraso que decorreu da necessidade de avaliação técnica da aeronave que estava em Madri inexistência de falha na prestação dos serviços pela ré (CDC, art. 14, § 3º, I) autores que não observaram o tempo de conexão ao comprar as passagens aéreas demanda improcedente - confirmação da solução singular aplicação do art. 252 do RITJSP - recurso improvido.

(...) Acresce anotar que foram os postulantes que escolheram o tempo de conexão ao comprar as passagens aéreas e deveriam ter observado que o procedimento de embarque é bastante complexo, incluindo a entrada e acomodação de todos os passageiros e de suas bagagens de mão, instruções de segurança e verificação por parte dos pilotos/comissários quanto a observância às regras de segurança, além de todas as verificações no equipamento. Em vista dessa complexidade, deve o passageiro agendar o voo de conexão com um tempo razoável após o horário previsto para chegada do voo anterior a fim de evitar possíveis transtornos que podem ocasionar a perda da conexão, como no caso em tela (fls. 249/250).

(...) Ante o exposto, com base no art. 21-E, V, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial. (AREsp 1808428, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, publicação 30/03/2021)

No âmbito da Convenção de Varsóvia, de acordo com o artigo 19, exclui-se a responsabilidade da transportadora se esta tiver tomado as medidas razoavelmente necessárias a fim de evitar o dano, ou se tiver comprovado ser impossível adotar tais medidas:

Artigo 19 - Atraso "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"

Como já enfatizado, a escolha de horários de voo e conexão com uma janela de apenas duas horas entre eles foi opção da autora. Conforme narrativa da autora, quando o voo vindo do Rio de Janeiro pousou em Guarulhos, com 1 hora e 40 minutos de atraso, o avião do voo em conexão ainda estava em solo, o embarque não ocorreu porque a autora não conseguiu realizar os procedimentos prévios a tempo.

A ré não abandonou a autora, mas alojou-a e disponibilizou novo voo, sem custo adicional para o dia seguinte. Além disso, considerando a alegação de que a viagem para Barcelona tinha por objetivo a realização de cruzeiro, a ré ofereceu à autora a alteração de voo, sem custo adicional, com destino a Milão, cidade mais próxima do segundo ponto de embarque em Gênova, permitindo que a autora pudesse desfrutar do cruzeiro.

Não bastasse isto, em evidente esforço cooperativo com a autora, a ré suportou os custos de hotel em Milão para que esta pudesse repousar e no dia seguinte seguir viagem para Gênova. Despida de razoabilidade a pretensão da autora de que a ré suportasse também os custos do traslado de Milão a Genova. A ré não se obrigou a embarcar a autora no cruzeiro, mas a transportá-la a Barcelona.

Não houve desrespeito ao consumidor, não houve falha de informação, não houve omissão quanto às providências razoavelmente necessárias para minorar os danos.

Diante do exposto, julgo IMPROCEDENTES os pedidos.

Condeno a autora ao pagamento das custas e honorários que fixo em 10% do valor atribuído a causa.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 16/04/2021.

**Cristina Serra Feijó - Juiz Titular**

---

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Cristina Serra Feijó

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Código de Autenticação: **4491.EUIT.XACJ.SZX2**

Este código pode ser verificado em: [www.tjrj.jus.br](http://www.tjrj.jus.br) – Serviços – Validação de documentos

110

CSFEIJO

Assinado em 17/04/2021 19:03:14

Local: TJ-RJ

CRISTINA SERRA FEIJO:16058

