



ESTADO DE SANTA CATARINA TRIBUNAL DE JUSTIÇA

APELAÇÃO Nº 0014538-31.2014.8.24.0008/SC

RELATORA: DESEMBARGADORA CLÁUDIA LAMBERT DE FARIA

APELANTE: ---- (AUTOR) **APELADO:** ---- (RÉU)

RELATÓRIO

Adoto o relatório da sentença, por refletir com fidelidade os atos processuais (evento 57, SENT68, da origem):

----, qualificada, ajuizou Ação de Reparação contra ----, igualmente qualificada, requerendo a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em razão da falha na prestação do serviço então relatada.

Para tanto, narrou que adquiriu da empresa ré passagens aéreas para o trecho Florianópolis-Brasília e que, apesar de ter previamente informado a sua condição de portadora de necessidades especiais, não foi prestada a assistência adequada pela companhia aérea. Disse que a ré não possuía o equipamento necessário para transportá-la até a aeronave, razão pela qual precisou ser carregada pelos funcionários. Referiu que, além disso, enfrentou dificuldades na locomoção no interior do avião, o que causou evidentes transtornos.

À luz destas considerações, requereu a inversão do ônus da prova, os benefícios da justiça gratuita, a citação da ré, a procedência dos pedidos com seus consectários legais, a exibição de documentos e a produção de todos os meios de prova. Valorou a causa e juntou documentos.

Regularmente citada, a ré apresentou resposta na forma de contestação (fls. 36-52), oportunidade em que suscitou, preliminarmente, a inépcia da inicial por ausência de documentos. No mérito, rechaçou a pretensa inversão do ônus da prova e argumentou não ter cometido ato ilícito. Alegou que os recursos pretendidos não lhe foram solicitados e que, tão-logo tomou conhecimento da situação, adotou todas as providências visando prestar à parte autora o auxílio necessário. Postulou, por fim, a improcedência da pretensão inicial.

Houve réplica às fls. 94-100.

Saneado o feito (fls. 104-106) e designada audiência de conciliação, instrução e julgamento, foi tomado o depoimento pessoal da autora e do preposto da ré, seguindo-se a inquirição de um informante. Razões finais remissivas.

Relatado, em síntese.

Sobreveio sentença de procedência dos pedidos exordiais, constando em seu dispositivo (evento 57, SENT68, da origem):

ANTE O EXPOSTO, com fundamento no art. 487, inc. I do Código de Processo Civil, julgo procedente o pedido para o fim de condenar a requerida ----- ao pagamento, em favor da requerente -----, do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, incidindo correção monetária (INPC/IBGE) a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora (1% ao mês) a contar do evento danoso (14/10/2013).

Em razão da sucumbência, condeno a requerida ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados na base de 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Oficie-se ao Ministério Público, encaminhando cópia da presente demanda, em cumprimento ao art. 7º, parágrafo único, da Lei n. 13.146/2015.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Transitada em julgado e nada sendo requerido, arquivem-se.

Opostos embargos declaratórios pela demandada (evento 62, EMBDECL72, da origem), estes foram rejeitados (evento 68, SENT77, da origem).

A ré, em suas razões recursais (evento 73, APELAÇÃO81, da origem), defendeu, em síntese, que a) os passageiros que desejam viajar com a companhia aérea devem seguir as orientações e procedimentos informados em sua página eletrônica, sendo oferecida toda a assistência e atendimento prioritário aos passageiros com necessidades especiais; b) a recorrida não informou as suas necessidades, o que impediu a prestação dos serviços de forma ampla e de acordo com as regras de segurança; c) embora a autora tenha alegado que entrou em contato com a empresa aérea, não demonstrou o alegado; d) os fatos narrados na exordial não ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano, não havendo que se falar em indenização por danos morais; e) deve ser minorado o *quantum* indenizatório, de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Em caso de manutenção da decisão, pugnou que os juros de mora incidam desde a data do arbitramento.

A demandante apresentou contrarrazões (evento 78, PET87, da origem).

Logo após, os autos vieram conclusos para julgamento.

VOTO

O recurso preenche os requisitos de admissibilidade, motivo pelo qual deve ser conhecido.

De plano, cumpre consignar que a relação jurídica havida

entre as partes é tipicamente de consumo, compreendendo-se a autora e a demandada os conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos, respectivamente, nos arts. 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço 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.

Portanto, admite-se a aplicabilidade da legislação consumerista ao caso.

Por ser incontroversa a relação de consumo que envolve as partes, incidem as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, destacando-se, para o caso concreto, o art. 14 do referido diploma legal:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

[...]

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Portanto, para a caracterização dos danos morais, é necessária a demonstração da inequívoca ofensa anormal que atinge a dignidade ou os direitos da personalidade do indivíduo, como a honra, a intimidade e a vida privada.

Compulsando os autos, constata-se que a demandante adquiriu passagens de ida e volta da ré com destino a Brasília para tratamento de saúde, salientando que é cadeirante (tetraplégica).

Todavia, na ocasião do embarque no aeroporto Hercílio Luz, em Florianópolis, foi informada que a companhia aérea requerida não possuía equipamento adequado para o seu transporte até o interior do avião.

Afirmou que noticiou a ré acerca de sua condição, contudo esta não disponibilizou os meios adequados para o seu embarque/desembarque - sendo carregada pelos funcionários da aviação -, além de ter gerado uma situação constrangedora,

considerando que os outros passageiros também aguardavam uma solução.

A requerida, em suas razões recursais, alegou que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da autora, tendo em vista que esta jamais solicitou a sua assistência para o embarque e para a locomoção durante os voos, o que deveria ter sido feito na ocasião da compra da passagem aérea, vez que há atendimento prioritário aos passageiros com necessidades especiais. Sustentou, também, que os fatos narrados não ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano, devendo ser afastada a indenização por danos morais e, alternativamente, postulou a sua minoração. Em caso de manutenção da decisão, pugnou que os juros de mora incidam desde a data do arbitramento.

Pois bem.

Primeiramente, cumpre destacar que a Agência Nacional de Aviação Civil prevê na resolução n. 280/2013 que o embarque e o desembarque de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) deve acontecer, preferencialmente, por pontes de embarque ou por equipamento de ascenso ou descenso ou rampa, sendo vedado carregar manualmente o passageiro. *In verbis*:

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no caput devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 3º Os operadores aéreo e aeroportuário estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso ou rampa previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

§ 4º Excetua-se do previsto no caput o embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).

§ 5º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 6º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, carregar manualmente o passageiro significa sustentá-lo, segurando diretamente em partes

de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 7º Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque ou desembarque do PNAE nos casos especificados nos §§ 4º e 5º deste artigo. (grifou-se)

Além disso, o art. 14 da mesma resolução elenca uma série de atividades que devem ser prestadas pelo operador aéreo ao PNAE, dentre elas o embarque e o desembarque da aeronave:

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

- I - check-in e despacho de bagagem;*
- II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;*
- III - embarque e desembarque da aeronave;*
- IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;*
- V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;*
- VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;*
- VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;*
- VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;*
- IX - condução às instalações sanitárias;*
- X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;*
- XI - transferência ou conexão entre voos; e*
- XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.*

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução. (grifou-se)

O Estatuto da Pessoa com Deficiência também dispõe que é direito da pessoa com deficiência o acesso "à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas", devendo ser observadas as normas de acessibilidade para tanto (art. 42, §2º).

Todavia, na situação narrada nos autos, a requerente afirmou que, não obstante tenha realizado todos os comunicados necessários, de que possui imobilidade total, fazendo o uso de cadeira de rodas, na ocasião do embarque, na cidade de Florianópolis, não havia qualquer equipamento específico para o seu ingresso na aeronave, sendo que foi carregada em sua própria cadeira de rodas escada acima, consoante se observa nas fotografias acostadas ao feito (evento 10, ANEXO17, evento 10, ANEXO18, evento 10, ANEXO19, evento 10, ANEXO20, da origem) o que é vedado, como previsto na Resolução da Anac supramencionada.

A demandada se restringiu a sustentar que a demandante jamais solicitou a sua assistência para o embarque e para a locomoção durante os voos, o que deveria ter sido feito na ocasião da compra da passagem aérea, vez que há atendimento prioritário aos passageiros com necessidades especiais.

Todavia, consoante fundamentado pelo juízo *a quo*, "não há como justificar a ausência de assistência adequada diante da suposta falta de comunicação por parte da autora sobre a sua condição de deficiente física, especialmente considerando que, segundo os depoimentos colhidos, a ré foi informada com antecedência acerca desta situação, tendo em vista que a cadeira utilizada pela demandante possuía baterias que precisavam ser condicionadas em compartimento diferenciado" .

Tal alegação foi confirmada pelo depoimento pessoal da autora e do companheiro desta, -----:

-----, ouvido como informante, disse que: tinha equipamento de transporte, mas estava quebrado; a demandante foi carregada por duas pessoas tanto no embarque, quanto no desembarque; para a demandante ser acomodada na aeronave, teve o auxílio do depoente e de um outro passageiro; na ocasião da compra foi noticiado que tinha uma cadeirante, mesmo porque a cadeira tinha uma bateria que precisava ser acomodada em local especial; foi avisado antes da condição da autora, por conta da bateria da autora.

----- relatou que: avisou a sua condição de cadeirante por telefone; uma pessoa comprou a passagem; a sua cadeira tinha bateria, que precisava ser retirada; entrou em contato um bom tempo antes para ver como funcionada; não sabe se ficou registrada a solicitação.

Além disso, analisando a página eletrônica da requerida, vê-se que é permitido o transporte da cadeira de rodas, desde que seja noticiado com antecedência de pelo menos 48 horas, o que corrobora a informação dos depoentes:

"Posso levar minha própria cadeira de rodas?"

*Sim e você pode transportá-la sem custo, independentemente da bagagem que estiver levando. Você deverá apenas entrar em contato conosco pelo menos 48 horas antes da partida do seu voo, através do **Contact Center**. (no Brasil, Central de Vendas e Serviços).*

Se você viajar em sua própria cadeira de rodas de lítio, poderá transportá-la se usar uma bateria que não exceda 300 Wh ou 2 baterias que não ultrapassem 160 Wh cada. Em ambos os casos, as baterias devem ser fixadas na cadeira de rodas. Além disso, você pode levar baterias sobressalentes como bagagem de mão atendendo a alguns requisitos:

Leve-as embrulhadas ou armazenadas em seu recipiente original. Cubra seus terminais com fita adesiva em uma bolsa ou capa protetora separada.

Não exceder 8 gramas de lítio.

Sua capacidade deve ser descrita em sua etiqueta; caso contrário, você precisa apresentar a ficha técnica da cadeira no aeroporto para verificar se ela atende aos requisitos.

É importante considerar que:

Se você trazer sua própria cadeira de rodas movida a bateria, só poderá obter seu cartão de embarque no aeroporto.

Ao viajar do Brasil com sua cadeira de rodas manual ou motorizada, você pode obter seu cartão de embarque em nosso site ou no aplicativo.

Recomendamos que você salve e apresente seu cartão de embarque pelo celular." (acesso em

17/04/2023:

<https://www.latamairlines.com/es/pt/centralajuda/perguntas/necessidades-especiais/atendimentoespecial/cadeira-rodas-propria>)

Ademais, a requerida não demonstrou que a demandante não postulou a assistência na ocasião da compra da passagem. Por oportuno, salienta-se que, ainda que não tenha sido informada a condição da autora como pessoa com deficiência, tal fato não elide a ilicitude de seu ato, vez que a recorrente violou as normas da ANAC e também o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Para corroborar, destacam-se julgados desta Corte de Justiça:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. VOO DOMÉSTICO. PASSAGEIRA PORTADORA DE NECESSIDADES ESPECIAIS, A QUEM NÃO FOI DESPENDIDO ATENDIMENTO ADEQUADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DE AMBOS OS CONTENDORES. ADMISSIBILIDADE. PEDIDO DE ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO APELO MANEJADO PELA DEMANDANTE. PRETENSÃO PREJUDICADA PELO JULGAMENTO DEFINITIVO DA INSURGÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO NÃO CONHECIDA NO PONTO. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES DA AUTORA. ALEGADA INOVAÇÃO RECURSAL. INSUBSISTÊNCIA. RAZÕES TRAZIDAS A ESTE GRAU DE JURISDIÇÃO QUE COINCIDEM COM AQUELAS SUSCITADAS PELA REQUERIDA EM SUA PEÇA DE DEFESA. RECURSO DA RÉ. PROPALADA A INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO E A CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. TESES

RECHAÇADAS. OPERADORA QUE NÃO DISPONIBILIZOU ASSENTO ESPECIAL À PASSAGEIRA, TAMPOUCO O SEU TRANSPORTE ADEQUADO ATÉ A ÁREA DE EMBARQUE, ACARRETANDO, INCLUSIVE A PERDA DE CONEXÃO E O ATRASO NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. VIOLAÇÃO AO CONTIDO NO ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E NA RESOLUÇÃO 280 DA ANAC. **ALEGAÇÃO DE QUE NÃO FOI COMUNICADA QUANDO DA COMPRA DO BILHETE AÉREO QUE NÃO AFASTA A ILICITUDE.** AVENTADA A INOCORRÊNCIA DE DANOS MORAIS PASSÍVEIS DE COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA. TESE RECHAÇADA. EFETIVA LESÃO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DA REQUERENTE. PONTO DE IRRESIGNAÇÃO COMUM. QUANTUM INDENITÁRIO. MONTANTE FIXADO NA ORIGEM QUE NÃO ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DE NÃO SUBLINHAR O CARÁTER PEDAGÓGICO DA CONDENAÇÃO. REDIMENSIONAMENTO. IMPORTE QUE, MESMO ELEVADO, NÃO ATINGE O PATAMAR PRETENDIDO PELA CONSUMIDORA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. VERBA HONORÁRIA. DESIDERATO DE MAJORAÇÃO. PATAMAR FIXADO NA INSTÂNCIA A QUO QUE NÃO É CONDIZENTE COM OS ELEMENTOS DOS AUTOS. PRETENSÃO ACOLHIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS. INSURGÊNCIA DA RÉ CONHECIDA E DESPROVIDA. APELO DA AUTORA PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESTA PORÇÃO, PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSC, Apelação n. 5003104-10.2019.8.24.0064, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. André Carvalho, Sexta Câmara de Direito Civil, j. 11-05-2021). (grifou-se)

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA (USO DE CADEIRA DE RODAS). RELAÇÃO DE CONSUMO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SOLIDARIEDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES. ART. 7º, PAR. ÚN., DO CDC. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA QUE COMERCIALIZOU AS PASSAGENS AÉREAS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE AMBAS AS RÉS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO DA COMPANHIA AÉREA. AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTO PARA O EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS QUE FAZEM USO DE CADEIRA DE RODAS. RESPONSABILIDADE PELA INFRAESTRUTURA QUE, AINDA QUE TRANSFERIDA AO OPERADOR, NÃO EXIME A COMPANHIA AÉREA DE GARANTIR EMBARQUE E DESEMBARQUE SEGURO E DIGNO DO PASSAGEIRO. AUSÊNCIA DE BANHEIROS ACESSÍVEIS E NEGATIVA DE UTILIZAÇÃO DE ASSENTO ACESSÍVEL NO INTERIOR DAS AERONAVES. AUTOR SUBMETIDO A TRATAMENTO INDIGNO. EXPOSIÇÃO DO PASSAGEIRO A QUADRO DE HUMILHAÇÃO, IMPOTÊNCIA E FALTA DE AUTONOMIA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO BEM DOSADO NA ORIGEM (R\$ 30.000,00). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0300811-55.2018.8.24.0051, de Ponte Serrada, rel. Saul Steil, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 05-11-2019).

Quanto aos danos morais, de início, salienta-se que a tese

da recorrente, de que a apelada não teria comprovado o suposto dano sofrido, não merece prosperar.

Como é sabido, a Constituição da República prevê a compensação por danos morais no título referente aos direitos e garantias fundamentais, mais precisamente nos incisos V e X do art. 5º, in verbis:

Art. 5º [...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além de indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

O Código Civil aborda a matéria no âmbito da responsabilidade e da obrigação de indenizar, consoante artigo 927:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Sobre o assunto, leciona Sérgio Cavalieri Filho:

[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (Programa de responsabilidade civil, 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Portanto, para a caracterização dos danos morais, é necessária a demonstração da inequívoca ofensa anormal que atinge a dignidade ou os direitos da personalidade do indivíduo, como a honra, a intimidade e a vida privada.

Na espécie, tem-se por incontroverso que os fatos ocorridos geraram diversos transtornos e aborrecimentos para a apelada, que ultrapassam a esfera de mero dissabor.

Isso porque, não obstante fosse obrigação da companhia aérea ré fornecer os equipamentos adequados para prestar a assistência necessária para o embarque e desembarque, a autora foi submetida a situação constrangedora e humilhante, vez que precisou ser carregada por dois funcionários no embarque e desembarque das aeronaves.

Deve, assim, ser compensada pelos prejuízos morais sofridos.

Quanto ao valor da indenização, sabe-se que o julgador deve fixá-lo de acordo com o seu arbítrio motivado, respeitando os critérios da proporcionalidade e razoabilidade, de modo a não causar o enriquecimento ilícito da parte beneficiada e nem levar a bancarrota o ofensor.

Nesse passo, cita-se a lição do Ministro Paulo de Tarso Vieira Sanseverino:

No arbitramento da indenização por danos extrapatrimoniais, as principais circunstâncias valoradas pelas decisões judiciais, nessa operação de concreção individualizadora, têm sido a gravidade do fato em si, a intensidade do sofrimento da vítima, a culpabilidade do agente responsável, a eventual culpa concorrente da vítima, a condição econômica, social e política das partes envolvidas.

(...)

Outro critério bastante utilizado na prática judicial é a valorização do bem ou interesse jurídico lesado pelo evento danoso (vida, integridade física, liberdade, honra), consistindo em fixar as indenizações por danos extrapatrimoniais em conformidade com os precedentes que apreciaram casos semelhantes.

(...)

A vantagem desse método é a preservação da igualdade e da coerência nos julgamentos pelo juiz ou tribunal, assegurando isonomia, porque demandas semelhantes recebem decisões similares, e coerência, pois a sentenças variam na medida em que os casos se diferenciam.

Outra vantagem desse critério é permitir a valorização do interesse jurídico lesado (v.g. direito de personalidade atacado), ensejando que a reparação do dano extrapatrimonial guarde uma razoável relação de conformidade com o bem jurídico efetivamente ofendido. (in O

arbitramento da indenização por dano moral e a jurisprudência do STJ. Revista Justiça e Cidadania. Edição n. 188. p. 15-16).

Continua o Ministro, mais a frente, destacando que o arbitramento deve se dar em duas fases:

Na primeira fase, arbitra-se o valor básico da indenização, considerando-se o interesse jurídico atingido, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (técnica do grupo de casos). Assegura-se, com isso, uma razoável igualdade de tratamento para casos semelhantes, assim como que situações distintas sejam tratadas desigualmente na medida em que se diferenciam.

Na segunda fase, procede-se à fixação definitiva da indenização, ajustando-se o seu montante às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias. Partindo-se da indenização básica, esse valor deve ser elevado ou reduzido de acordo com as circunstâncias particulares do caso (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes) até se alcançar o montante definitivo.

Com a utilização desse método bifásico, procede-se a um arbitramento efetivamente equitativo, respeitando-se as circunstâncias e as peculiaridades de cada caso concreto.

Chega-se, desse modo, a um ponto de equilíbrio em que as vantagens dos dois critérios estarão presentes. Alcança-se, de um lado, uma razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, enquanto, de outro lado, obtém-se um montante correspondente às circunstâncias do caso. Finalmente, a decisão judicial apresenta a devida fundamentação acerca da forma como arbitrou o valor da indenização pelos danos extrapatrimoniais. (in O arbitramento da indenização por dano moral e a jurisprudência do STJ. Revista Justiça e Cidadania. Edição n. 188. p. 17).

A respeito, destaca-se julgado desta Corte de Justiça ao analisar caso semelhante:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE. DEFICIENTE FÍSICO. ACESSIBILIDADE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. INSURGÊNCIA LIMITADA AO PLEITO DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. VERBA ARBITRADA EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). INVIABILIDADE. AUTOR, QUE ANTE A AUSÊNCIA DE CADEIRA DE TRANSBORDO ADEQUADA, PRECISOU SER LEVADO NO COLO POR TERCEIROS, TANTO NO EMBARQUE QUANTO NO DESEMBARQUE, LHE CAUSANDO EVIDENTE CONSTRANGIMENTO, ALÉM DE DORES FÍSICAS E PERTURBAÇÕES PSÍQUICAS. VALOR FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. INTELIGÊNCIA DO ART. 85, §11, DO CPC. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação

n. 0311586-19.2018.8.24.0023, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Haidée Denise Grin, Sétima Câmara de Direito Civil, j. 29-04-2021). (grifou-se)

Em vista do exposto, diante do quadro fático delineado nos autos e considerando os transtornos ocasionados no embarque e desembarque da demandante nos voos adquiridos junto à ré, tem-se que o valor fixado na sentença a título de danos morais - R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - mostra-se adequado à reparação dos prejuízos acarretados ao requerente e à punição da ré, motivo pelo qual deve ser mantido, com a incidência dos consectários legais, conforme consignado na sentença.

Ademais, aplicável ao caso o princípio da confiança no juiz da causa, por estar este apto a melhor valorar as provas produzidas, diante da maior proximidade aos fatos e aos litigantes, o que autoriza a manutenção da sentença nos seus termos.

Em relação aos consectários legais, vê-se que a sentença recorrida determinou que *"os juros moratórios (1% ao mês) serão devidos a partir do evento danoso (14/10/2013 fl. 16) e a correção monetária (INPC/IBGE) a partir da data do arbitramento do valor da indenização, na forma da Súmula n. 362 do STJ"*.

Entretanto, quanto ao termo inicial dos juros, de acordo com o art. 405 do Código Civil, aplicável às relações contratuais, *"contam-se os juros de mora desde a citação inicial"* e não da data do arbitramento, conforme postulado pela recorrente.

Assim, tratando-se de relação contratual, os juros de mora devem incidir desde a data da citação da parte ré, no valor de 1% ao mês até a publicação da sentença e, a partir daí, deverá ser aplicada apenas a Taxa Selic, que já engloba juros e correção monetária, consoante entendimento do Superior Tribunal de Justiça (AgRg no AREsp 196.158/CE e Súmula 362).

Em relação aos honorários recursais, estes são devidos em favor do apelado em 1% sobre o valor da condenação, cumulativamente, perfazendo um total de 11%, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Em decorrência, voto no sentido de conhecer do recurso e negar-lhe provimento, majorando os honorários advocatícios, em favor das advogadas da recorrida, nos termos acima.

Documento eletrônico assinado por **CLÁUDIA LAMBERT DE FARIA, Desembargadora**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsc.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **164463v39** e do código CRC **f6d1e5e5**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): CLÁUDIA LAMBERT DE FARIA Data
e Hora: 15/8/2023, às 10:48:58

0014538-31.2014.8.24.0008

164463 .V39