



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
**GAB. DESEMBARGADOR LEANDRO DOS SANTOS**

## **ACÓRDÃO**

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0022271-59.2012.815.0011**

**RELATOR** : Desembargador LEANDRO DOS SANTOS  
**APELANTE** : TAM Linha Aéreas S.A.  
**ADVOGADA** : Rossana Bitencourt Dantas  
**APELADO** : Thales Pereira de Lacerda  
**ADVOGADO** : Larissa Furtado Campos  
**ORIGEM** : Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande  
**JUIZ** : Manuel Maria Antunes e Melo

---

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO DE VÔO. SUSPOSTA FRAUDE NA COMPRA DA PASSAGEM. NÃO COMPROVAÇÃO DE FRAUDE. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. SERVIÇO DEFEITUOSO PRESTADO AO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. DANOS MORAIS E MATERIAIS COMPROVADOS. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO DISSABOR DO COTIDIANO. DEVER DE RESSARCIMENTO. DESPROVIMENTO DO APELO.**

Na forma do art.14 do CDC, a responsabilidade da prestadora de serviços é objetiva, bastando para sua configuração a prova da conduta, do dano e do nexo causal entre ambos.

O contrato de transporte de pessoas, contaminado por vício de qualidade do serviço causador de sofrimento físico e psicológico, atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor – CDC, fixando-se a indenização com base nos prejuízos sofridos e na dor experimentada.

Comprovados a conduta, o dano e o nexo causal ensejadores de responsabilidade civil objetiva e não havendo culpa exclusiva dos consumidores ou de terceiros, presente o dever de indenizar.

Não há que se falar em redução do valor arbitrado a título de danos morais, se o mesmo foi cominado de modo ponderado.

**Vistos**, relatados e discutidos os autos acima identificados:

**ACORDA**, a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, em **DESPROVER O APELO**, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl. 145.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta pela **TAM Linhas Aéreas S.A.** contra a sentença de fls. 95/98, proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a Apelante ao pagamento de indenização R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao Promovente, a título de danos morais, e R\$ 1.090,45 (um mil e noventa reais e quarenta e cinco centavos) reais, a título de danos materiais, ambos acrescidos de juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, além de correção monetária pelo INPC. Por fim, condenou a empresa promovida ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação

Irresignada com tal decisão, a TAM Linhas Aéreas S.A. interpôs o presente recurso (fls. 100/113), sustentando a tese de inexistência de ato ilícito. Em seus razões, a Apelante não nega os fatos descritos pelo Recorrido, entretanto, alega que *“acreditando que ocorreria uma fraude quando da aquisição do bilhete do autor, a sua reserva fora cancelada. Logo, resta claro que tal conduta fora realizada por questão de segurança”*. A Apelante afirma, assim, que não houve prática de ato ilícito de sua parte.

Instada a se manifestar, a parte adversa apresentou resposta ao recurso, manifestando-se pela manutenção da decisão vergastada, face a comprovação do ato ilícito, o nexo causal e o dano sofrido (fls. 118/126).

A Procuradoria de Justiça opinou pelo prosseguimento do recurso e, no mérito, pelo desprovimento do recurso (fls. 132/139).

## É o relatório.

### VOTO

Para melhor elucidar a questão, necessário se faz explanar os fatos trazidos aos autos.

O Autor celebrou um contrato de transporte com a demandada e adquiriu uma passagem aérea no trecho Foz do Iguaçu – PR/ João Pessoa – PB, marcada para o dia 10/06/2012 às 15:25h, com previsão de chegada às 23:55h do mesmo dia. Tal passagem é na verdade o trecho de volta de uma viagem em família à Foz do Iguaçu, durante o feriado de “*Corpus Christi*”.

Todavia, ao chegar no aeroporto, mesmo com o bilhete em mãos, foi impedido de embarcar, tendo em vista que sua passagem havia sido cancelada, sem qualquer aviso prévio. Em razão deste imprevisto, o Apelado teve que arcar com diversas despesas não planejadas, como a compra de uma nova passagem para o dia seguinte, uma diária de hotel, além da alimentação e transporte.

Somente no dia 02 (dois) de julho, 20 (vinte) dias após sua chegada, e depois de diversas tentativas frustradas, o Recorrido obteve uma resposta da companhia aérea, na qual a mesma confirmou o cancelamento da sua passagem em função de um procedimento de segurança, tendo em vista que detectaram uma suposta fraude na aquisição do bilhete.

Destarte, diante dos transtornos de ordem moral causados pela conduta da ré, o Apelado ingressou com a vertente demanda, pleiteando o recebimento de indenização pelos danos morais e patrimoniais advindos do ato ilícito praticado.

Nas razões do Apelo, a **TAM Linhas Aéreas S.A.** não negou os fatos alegados pelo Autor, entretanto, justificou o cancelamento da passagem aduzindo que ocorrera algum tipo de fraude quando da aquisição do bilhete do

Recorrente e, por questões de segurança, a reserva foi cancelada.

Pois bem. Pela situação versada nos autos, a relação travada entre as partes encontra-se inserida no conceito de consumidor e fornecedor, porquanto regidos à luz da Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990.

Em se tratando de relação de consumo, a questão deve ser analisada de acordo com as regras do microssistema de defesa do consumidor, eis que se encontra configurada a relação de consumo entre promovente e promovida, exatamente porque figuram aqueles na qualidade de adquirente ou destinatário final de produto ou serviço, sem qualquer espécie de restrição.

No presente caso, na forma do art.14 do CDC, a responsabilidade da prestadora de serviços é objetiva, bastando, para sua configuração, a prova da conduta, do dano e do nexos causal entre ambos. Tal responsabilidade só é elidida pela prova da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dispõe o aludido dispositivo 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.*

*§1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*(...)*

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

*I - que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".*

Da prova coligida aos autos, restou incontroverso que houve, por parte da empresa promovida, uma má prestação do serviço, haja vista que não informou ao passageiro do cancelamento de voo, acarretando ao Autor

prejuízos de ordem moral e material.

É indiscutível que o Promovente enfrentou situações angustiantes que ultrapassam a condição de mero aborrecimento. Logo, não restam dúvidas estarem comprovados o fato, o dano e o nexo causal, ensejadores de responsabilidade civil objetiva.

Na espécie, descabida a alegação de ausência de ato ilícito pelo fato de o cancelamento de voo ter sido causado por uma possível fraude na aquisição do bilhete, pois o consumidor adquiriu o serviço acreditando que chegaria ao seu destino no tempo previsto, não podendo ser prejudicado por problemas internos da empresa fornecedora.

Ademais, as alegações da Apelante carecem de plausibilidade, tendo em vista que somente o trecho de retorno foi cancelado, e o Apelado realizou a compra de ambos os trechos em um só momento. Sendo assim, como haveria fraude somente em sua volta?

Além disso, o Recorrido em nenhum momento foi contatado para esclarecer a suposta fraude ou confirmar dados do comprador, evitando assim os constrangimentos enfrentados pelo consumidor.

Assim, frente à incapacidade da Promovida em comprovar qualquer excludente de sua responsabilidade, não há como se afastar o dever de indenizar o Requerente pelos danos morais e materiais sofridos, devendo, pois, ser mantida a condenação.

Com efeito, é cediço que o contrato de transporte de pessoas, contaminado por vício de qualidade do serviço causador de sofrimento físico e psicológico, atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor – CDC, fixando-se a indenização com base nos prejuízos sofridos e na dor experimentada.

Nesse sentido, eis os precedentes jurisprudenciais:

“1. O contrato de transporte, contaminado por vício de qualidade do serviço causador de insatisfação, atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor - CDC - com a faculdade de a ação de indenização por danos morais ser proposta no foro do domicílio do autor. 2. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. 3. Recurso especial conhecido”.<sup>1</sup>

AGRAVO REGIMENTAL - AGRAVO DE INSTRUMENTO - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO - ATRASO DE VÔO E EXTRAVIO DE BAGAGEM - QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOAVELMENTE FIXADO, ATENDENDO ÀS PECULIARIDADES DO CASO - RECURSO IMPROVIDO.<sup>2</sup>

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. INDENIZAÇÃO. PERDA DE VOO. ALTERAÇÃO DE PORTÃO DE EMBARQUE. DEVER DE INFORMAÇÃO. 1. A responsabilidade das empresas de transporte aéreo por defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, independe da existência da culpa e abrange o dever de prestar informações suficientes e adequadas sobre a fruição e riscos. Situação específica em que o autor perdeu o voo contratado em razão da alteração arbitrária do portão de embarque e do próprio voo, sem qualquer notificação prévia da ré. Invocação da excludente de culpa exclusiva que não encontra respaldo nos elementos de prova contidos nos autos. 2. Comprovado o prejuízo material com a aquisição de novos bilhetes de passagem, imperativa se mostra a manutenção da condenação imposta na sentença. 3. Danos morais que independem da prova do prejuízo, pois já trazem em si estigma de lesão. Quantum indenizatório arbitrado na sentença mantido. APELAÇÃO IMPROVIDA.<sup>3</sup>

APELAÇÃO CIVEL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS -RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA EMPRESA DE TRANSPORTES AÉREOS -RECONHECIMENTO DO NEXO CAUSAL E O PREJUÍZO AUFERIDO PELA AUTORA - DANO MORAL CONFIGURADO - RECURSO DESPROVIDO. - Estando configurado o prejuízo, bem como o seu nexo de causalidade, surge o dever de indenizar. - Responde solidariamente com a empresa aérea, a agência de turismo que vende passagem cujo voo não se realiza, causando prejuízos materiais e morais ao consumidor.<sup>4</sup>

CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. QUESTÃO DE ORDEM. RETIFICAÇÃO DO PÓLO PASSIVO. INDEFERIMENTO.

1 STJ- 4ª Turma, RESP 303379, Rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ18/10/2004.

2 STJ - AgRg no Ag 1180932/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/10/2009, DJe 29/10/2009.

3 TJRS - Apelação Cível Nº 70040677809, Décima Primeira Câmara Cível, Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil, Julgado em 04/05/2011.

4 TJPB - Acórdão do processo nº 20020030324970001 - Órgão (2ª Câmara Cível) - Relator DESA. MARIA DE FATIMA M. B. CAVALCANTI - j. Em 08/05/2007.

MANUTENÇÃO DA GOL NA CONDIÇÃO DE RÉ. PRELIMINAR DE NULIDADE REJEIÇÃO. PRELIMINARES REJEITADAS. MÉRITO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. REQUISITOS COMPROVADOS. PROCEDÊNCIA MANTIDA. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DO VALOR. ARBITRAMENTO ÍNFIMO. MAJORAÇÃO DEVIDA. CORREÇÃO MONETÁRIA. INCIDÊNCIA A PARTIR DO NOVO ARBITRAMENTO. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 362 DO STJ. Provimento do recurso adesivo e apelo prejudicado. É inegável a responsabilidade da recorrente ante ao cancelamento do voo, visto que, apesar de ter garantido o complemento do percurso em veículo diferente do previsto no contrato, ocorreu atraso no cumprimento da obrigação. Há, portanto, indubitavelmente, conduta da apelante, dano e nexos de causalidade entre elas. "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento." (Súmula nº 362 do STJ).<sup>5</sup>

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA PROCEDENTE. IRRESIGNAÇÃO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VÔO DOMÉSTICO. ALEGAÇÃO DE FALTA DE COMPROVAÇÃO DO DANO. DESNECESSIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. FIXAÇÃO EQÜITATIVA DA INDENIZAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. INTELIGÊNCIA DO ART. 20, § 3º DO CPC. DESPROVIMENTO. O atraso de voo doméstico por um período além do razoável gera dano moral indenizável, sendo desnecessária a sua comprovação. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor na hipótese de má prestação de serviço no transporte de passageiros, ainda que prestado por companhia de aviação. O quantum indenizatório deve ser suficiente para compensar o dano, sem proporcionar enriquecimento ilícito para quem sofre recurso adesivo. Pedido de majoração do quantum indenizatório. Fixação em valor prudencial. Desprovimento. Quando da fixação dos danos morais, o julgador deve guiar-se pelos critérios da prudência e moderação, visando, sobretudo, evitar o enriquecimento ilícito da vítima e desestimular a indústria das indenizações.<sup>6</sup>

Quanto aos valores fixados a título de danos morais, entendo que a sentença objurgada desmerece qualquer reparo.

5 TJPB; AC-RA 075.2007.005373-3/001; Rel. Des. Genésio Gomes Pereira Filho; DJPB 15/02/2011; Pág. 5.

6 TJPB; AC-RA 200.2007.782310-8/001; Rel. Des. Márcio Murilo da Cunha Ramos; DJPB 10/06/2010; Pág. 6.

Em relação às indenizações dessa natureza, o art. 5º, X, da Constituição Federal preceitua que "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".

Assim, o *quantum* indenizatório deve seguir os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo fixado num valor que tenha realmente o condão de reparar ou ao menos amenizar o dano sofrido e, em contrapartida, inibir o autor da conduta ilícita, evitar que ele volte a violar o direito à honra e à imagem de outrem.

Se é certo que o valor da indenização por dano moral não pode ser fonte de enriquecimento ilícito para quem o sofreu, também não pode ser irrisório a ponto de não reparar o dano causado pelo ofensor.

Feitas essas considerações, observo que o valor fixado, a título de danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é razoável e consentâneo com os parâmetros aqui expostos.

Não se tolera a adoção de valores inexpressivos ou exorbitantes em hipóteses de semelhante natureza, mormente em face do caráter pedagógico da providência. Em conclusão, reputo corretamente observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade na mensuração da quantia indenizatória.

Com estas considerações, **DESPROVEJO O RECURSO**, mantendo irretocável a sentença objurgada.

### **É o voto.**

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Senhor Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Participaram do julgamento, além do Relator, Excelentíssimo Senhor Desembargador **Leandro dos Santos**, os Excelentíssimos Senhores Desembargadores **Marcos Cavalcanti de Albuquerque** e **José Ricardo Porto**.

Presente à sessão a douta representante do Ministério Público,

Dra. **Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa**. Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 05 de setembro de 2014.

**Desembargador LEANDRO DOS SANTOS**  
**Relator**