



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS

04

A C Ó R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL nº 0020198-80.2013.815.0011

ORIGEM :5ª Vara Cível de Campina Grande

RELATOR :Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos

1º APELANTE :VRG Linhas Aéreas S/A e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

ADVOGADOS :Thiago Cartaxo Patriota (OAB/PB 12.513) e Márcio Vinicius Costa Pereira (OAB/RJ 84.367)

2º APELANTE :Niâni Guimarães Lima de Medeiros e Franklin Carvalho de Medeiros

ADVOGADOS :Niâni Guimarães Lima de Medeiros (OAB/PB 10.224) e Franklin Carvalho de Medeiros (OAB/PB 11.333)

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – Apelação Cível – Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte de passageiro – Atraso de voo internacional – Perda de conexão – Realocação em novo voo – Sentença – Procedência – Irresignação da empresa aérea – Alegação de ausência de responsabilidade – Falha na prestação do serviço – Dano moral configurado – Danos materiais devidos – Desprovisamento – Irresignação da parte autora – *Quantum* indenizatório – Proporcionalidade e razoabilidade – Majoração – Apelação do promovido – Desprovisamento – Apelação dos autores - Provimento parcial.

– A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor.

– Da falha na prestação do serviço, resta configurada a responsabilidade da empresa aérea pela reparação do dano moral causado, quando não provado excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º do CDC).

– A importância indenizatória deve ser arbitrada de maneira em que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplaridade e da solidariedade, e com bastante moderação, guardando a devida proporcionalidade à extensão do dano, ao nível socioeconômico do autor e, também, ao porte econômico da empresa ré, pautando-se o julgador pelos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, observando as peculiaridades do caso concreto, mantendo-se a indenização, quando a mesma for estabelecida em quantia razoável.

V I S T O S, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados de apelação cível,

A C O R D A M, em Segunda Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, por votação unânime, negar provimento à primeira apelação e dar provimento parcial à segunda, nos termos do voto do relator e da súmula do julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais proposta por **FRANKLIN CARVALHO DE MEDEIROS, NIÂNI GUIMARÃES LIMA DE MEDEIROS, BERNARDO LIMA DE MEDEIROS** e **BEATRIZ LIMA DE MEDEIROS** em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, na qual o Juiz da 5ª Vara Cível de Campina Grande julgou procedente o pedido deduzido na exordial, ao condenar a parte promovida, ora recorrente, ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por dano moral, e R\$ 1.178,00 (um mil, cento e setenta e oito reais), por danos materiais, pelo gasto com a contratação de advogados para substituir dois dos autores em audiências nas quais atuariam. Condenou, ainda, ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Nas razões do apelo (fls. 164/176), a empresa aérea (1ª recorrente) sustenta a ausência denexo causal e de responsabilidade, bem como o descabimento de danos morais e materiais ao caso, excesso do *quantum* indenizatório e que prestou assistência aos autores. Ainda, defende que os juros moratórios fixados pelo juízo de primeiro grau deveriam ter como termo inicial a data do julgamento da sentença, pugnando, ao fim, pelo provimento do recurso, para julgar improcedente a ação.

Irresignados, os autores (2º recorrente) também apelaram (fls. 192/201), pugnando pela majoração do *quantum* indenizatório ao patamar de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

Contrarrazões apresentadas pela 1ª recorrente às fls. 205/209.

Instada, a Douta Procuradoria de Justiça apresentou manifestação às fls. 216/221, pugnando pelo desprovimento das apelações.

É o relatório, passo a decidir.

VOTO

Presentes os pressupostos recursais intrínsecos (cabimento, legitimidade, interesse recursal e inexistência de fato extintivo ao direito de recorrer) e extrínsecos (regularidade formal, tempestividade, inexistência de fato impeditivo ao direito de recorrer ou do seguimento do recurso), conheço do recurso de apelação interposto.

A despeito das razões da empresa apelante, a irresignação não merece prosperar.

Perlustrando os autos, verifica-se que os autores adquiriram passagens aéreas com os seguintes trechos: Buenos Aires / São Paulo; São Paulo / Campina Grande, como resta comprovado através dos bilhetes de passagem acostados aos autos (fls. 14/15).

Ocorre que, em razão de um atraso na saída do primeiro voo, os autores não conseguiram embarcar para o segundo trecho, visto que o tempo de conexão de 50 (cinquenta) minutos tornou-se ainda menor em razão do atraso.

O tema destes autos submete-se à incidência do Código de Defesa do Consumidor, pois decorre de contrato de prestação de serviços, no qual a empresa aérea VRG LINHAS AÉREAS S/A, se encaixa como prestadora de serviço (art. 3º do CDC) e os

recorridos/autores/2º recorrente como consumidores, eis que destinatário final do serviço prestado (art. 2º do CDC).

Pelo exposto, da sequência de falhas na prestação do serviço, restou configurada a responsabilidade da fornecedora pela reparação dos danos morais e materiais suportados pelos consumidores.

Ressalte-se que essa responsabilidade somente poderia ser elidida em se evidenciando que o dano moral não derivou de falha no serviço prestado ou quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º do CDC), o que não se deu no caso vertente.

Os transtornos vivenciados pelos demandantes decorreram de um atraso na decolagem do voo nº 7453, que os levou de Buenos Aires a São Paulo, como narrado pela própria companhia aérea.

Acontece que o fato de o atraso ter ocorrido em razão do tráfego aéreo não exime a empresa de culpa, uma vez tratar-se de fortuito interno, ou seja, inerente à atividade da empresa.

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. EMPRESA AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. VOO. PERDA. CONEXÃO. TRÁFEGO AÉREO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE. FALHA. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. INCABÍVEIS. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. 1. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2. Recurso interposto pela empresa ré, em que sustenta que, apesar da perda do voo de conexão, procedeu à reacomodação dos passageiros em voo subsequente, com ínfimo atraso, adimplindo o dever de transporte. Requer a reforma da sentença, a fim de serem julgados improcedentes os pedidos iniciais. 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990) que, por sua vez, regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal). 4. Nas relações de consumo a responsabilidade do fornecedor do serviço ou produto é objetiva em decorrência do risco da atividade. 5. O artigo 14, § 1º, da Lei nº. 8.078/90, preconiza que o fornecedor do serviço tem responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação viciosa do seu serviço, a qual somente é afastada se comprovar a ausência de defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou a

ocorrência de caso fortuito ou força maior. 6. **A alteração da malha aérea em razão de excesso de tráfego aéreo, por si só, sem estar justificada e comprovada pela ocorrência de caso fortuito externo, não é causa excludente de responsabilidade, uma vez que se trata de risco inerente à própria atividade empresarial.** 7. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior, conforme definido no art. 737 do Código Civil. 8. Quanto ao pedido de indenização por danos materiais, os autores comprovaram gastos com alimentação, os quais devem ser indenizados pela parte ré (ID 3886671, pag.01). 9. Em outra vertente, há nos autos a comprovação de que a prova do vestido de noiva foi remarcado para o dia seguinte a chegada do voo (ID 3886670, pag.04) e, portanto, ao contrário do alegado pela segunda autora/recorrida, não houve perda de compromisso pessoal ou qualquer prejuízo de ordem moral a ser indenizado. 10. O dano moral consiste na violação do direito à dignidade da pessoa humana, refletindo nos seus direitos personalíssimos, como a honra, o nome, a intimidade, a privacidade, a liberdade, acarretando ao lesado dor, sofrimento, tristeza, humilhações que refogem à normalidade do dia a dia. Segundo Sérgio Carvalieli, "só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento, humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio no seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte na normalidade do nosso diaadia, 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." (In Programa de Responsabilidade Civil, 7ª ed., São Paulo: Atlas Jurídico, pág. 80) 11. O inadimplemento contratual, por si só, não enseja indenização por danos morais, porquanto a caracterização do dano moral, nesses casos, exige a demonstração de circunstâncias excepcionais, como naquelas em que ao consumidor é imposta uma verdadeira via crucis para o reconhecimento do seu direito, o que não sói ocorrer no caso dos autos. 12. Embora se reconheça que a situação tenha trazido aborrecimentos ao autor, tal fato não foi suficiente para ofender-lhes a dignidade ou a honra. Até porque, deve se ter em conta que nem todos os fatos que as pessoas particularmente consideram desagradáveis e/ou constrangedores são aptos a caracterizar o dever de indenizar. 13. Sentença reformada em parte. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE tão somente para excluir a condenação pelos danos morais,

mantendo-se, no mais, os demais termos da r.sentença. Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios (Lei nº 9099/95, Art. 55). 14. A súmula de julgamento servirá de acórdão (art. 46, Lei 9099/95). (TJ-DF 07021012220188070016 DF 0702101-22.2018.8.07.0016, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Data de Julgamento: 11/05/2018, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE : 01/06/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada.) (grifo nosso)

Assim, como visto alhures, a demanda deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor que estabelece, dentre outras regras, a responsabilidade objetiva, ou seja, independente da apuração de culpa, nos termos do seu art. 14, só se eximindo o prestador de serviços se comprovar a ausência de dano, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dito isso, passa-se à análise dos danos morais propriamente ditos.

É cediço que:

"Dano moral é, em síntese, o sofrimento experimentado por alguém, no corpo ou no espírito, ocasionado por outrem, direta ou indiretamente derivado de ato ilícito." (Considerações sobre o dano moral e sua reparação, RT 638/46).

Inexistem dúvidas, portanto, de que o dano moral constitui o prejuízo decorrente de dor imputada à pessoa e que provoca constrangimento, mágoa ou tristeza em sua esfera interna em relação à sensibilidade moral.

Desse modo, a dor moral, decorrente da ofensa aos direitos da personalidade, apesar de ser deveras subjetiva, deve ser diferenciada do mero aborrecimento, ao qual todos estamos sujeitos e que pode acarretar, no máximo, a reparação por danos materiais, sob pena de ampliarmos excessivamente a abrangência do dano moral, a ponto de desmerecermos o instituto do valor e da atenção merecidos.

Na verdade, para que incida o dever de indenizar por dano moral, o ato tido como ilícito deve ser capaz de imputar um sofrimento físico ou espiritual, impingindo tristezas, preocupações, angústias ou humilhações, servindo-se a indenização como forma de recompensar a lesão sofrida.

A esse respeito, inexistente o dever de reparar quando a vítima é submetida a meros aborrecimentos e insatisfações, pois

esses são fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade e, portanto, incapazes de afetar o psicológico do ofendido.

“*In casu sub judice*”, a arguição da empresa apelante é de que inexistiria o dano uma vez que foi prestada assistência aos passageiros, com a disponibilização de hospedagem. A referida alegação, porém, não é suficiente para exonerar a empresa de arcar com os danos causados, visto que os autores foram submetidos a um atraso de quase 16 horas.

Pois bem.

Como dito, impôs o legislador ordinário, no âmbito das relações de consumo, a aplicação da teoria da responsabilidade objetiva quando o dano é oriundo de falha na prestação do serviço, seja porque o serviço não funcionou, funcionou mal, ou, ainda, tardiamente.

No caso em tela, restou incontroverso o fato gerador do dano moral, tendo os autores chegado ao destino final um dia depois do pretendido.

Os danos, nesta hipótese, são presumidos, dispensando a sua cabal comprovação, mesmo porque decorrem da própria situação fática descrita, sendo incontestável, em razão disso, o dever de indenizar.

Evidenciados, portanto, o dano, o nexo de causalidade e o defeito na prestação do serviço (ato ilícito), não se vislumbrando a ocorrência de caso fortuito externo ou força maior, de modo a eximir a empresa aérea da sua responsabilidade objetiva.

Ademais, totalmente incabível a tese defendida pela empresa recorrente de que os fatos narrados são insuficientes para caracterizar dano moral, constituindo meros aborrecimentos, impassíveis de ressarcimento.

Em casos análogos, decidiu esta Corte:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPUGNAÇÃO APENAS DA CONDENAÇÃO DECORRENTE DOS PREJUÍZOS IMATERIAIS. ATRASO DE VOO NACIONAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO CONSUMERISTA. PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. FATOS COMPROVADOS. DEVER DE INDENIZAR CONSTATADO. QUANTUM

DA CONDENAÇÃO ARBITRADO PRUDENTEMENTE. MANUTENÇÃO DO DECISUM. DESPROVIMENTO DA SÚPLICA. - A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor, o que implica a solidariedade entre todos os responsáveis pelo dano sofrido pelo consumidor Precedentes. AgRg no AgRg no REsp 689.257/PR, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 28/08/2012, DJe 05/09/2012. - O dano moral decorrente de atraso de vôo opera-se in re ipsa. O desconforto, a aflição e os transtornos suportados pelo passageiro não precisam ser provados, na medida em que derivam do próprio fato. AgRg no Ag 1306693/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 16/08/2011, DJe 06/09/2011. - O atraso de vôo 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. ... TJPB; AC-RA 200.2007.782310-8/001; Rel. Des. Márcio TJPB - Acórdão do processo nº 20020100463849001 - Órgão (1ª CÂMARA CÍVEL) - Relator DES. JOSÉ RICARDO PORTO - j. em 14-02-2013,. (grifei).

E,

APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA PROCEDENTE IRRESIGNAÇÃO ATRASO DE VOO DOMÉSTICO ALEGAÇÃO DE FALTA DE COMPROVAÇÃO DO DANO DESNECESSIDADE RESPONSABILIDADE OBJETIVA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR POSSIBILIDADE DANO MORAL CONFIGURADO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL MANUTENÇÃO DESPROVIMENTO. O atraso de vôo 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 Juiz, ao arbitrar o quantum indenizatório, deve-se guiar através dos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio-econômico das partes, com razoabilidade e, ainda, atento a realidade e às peculiaridades do caso, mantendo-se a indenização, quando a mesma for estabelecida em quantia razoável. TJPB - Acórdão do processo nº 20020080280601001 - Órgão (3 CAMARA

CIVEL) - Relator DES. MARCIO MURILO DA CUNHA RAMOS - j. em 19-04-2011. (grifei).

Quanto à ocorrência de danos materiais, não há que se falar em seu descabimento como alegado pela empresa aérea, posto que os autores trouxeram aos autos provas suficientes das despesas arcadas em razão da falha na prestação de serviço da empresa (fls. 22/23).

No que tange ao “quantum” indenizatório por danos morais, a jurisprudência desta Corte tem acompanhando o entendimento esposado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a importância indenizatória deve ser arbitrada de maneira em que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplaridade e da solidariedade, e com bastante moderação, guardando a devida proporcionalidade à extensão do dano, ao nível socioeconômico do autor e, também, ao porte econômico da empresa ré, pautando-se o julgador pelos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, observando as peculiaridades do caso concreto.

Em realidade, para a fixação do valor a ser indenizado, deve-se ter em mente que não pode a indenização servir para o enriquecimento ilícito do beneficiado, muito menos pode ser insignificante a ponto de não recompor os prejuízos sofridos, nem deixar de atender ao seu caráter eminentemente pedagógico, essencial para balizar as condutas sociais.

CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA elucida as funções da indenização por dano moral:

"O fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: caráter punitivo para que o causador do dano, pelo fato da condenação, veja-se castigado pela ofensa praticada e o caráter compensatório para a vítima que receberá uma soma que lhe proporcione prazer em contrapartida do mal." (Responsabilidade Civil, Forense, 1990, p. 61).

Calcado nestes fundamentos, julga-se razoável e proporcional à extensão do dano a importância de **R\$ 12.000,00 (doze mil reais)**, porquanto ela encontra-se, inclusive, dentro dos parâmetros estabelecidos por esta Câmara para casos análogos, sendo injustificável a redução pretendida pela companhia aérea.

Quanto ao pedido de reforma do termo inicial dos juros de mora a partir da data de prolação da sentença, não se vislumbra razão quanto ao alegado termo inicial, haja vista que é a lei que estabelece o “dies a quo” para incidência dos juros de mora sobre danos

morais, qual seja, a citação inicial, haja vista o caráter contratual da relação da qual deriva a demanda, nos termos do art.405 do Código Civil, “in verbis”:

“Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.”

Por tudo o que foi exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação cível interposto pela companhia aérea e **DOU PROVIMENTO PARCIAL** à apelação interposta pelos autores, majorando a indenização por danos morais ao valor de **R\$ 12.000,00 (doze mil reais)**, a ser pago de forma única a todos os autores.

É como voto.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos

Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho e o Exmo Dr. Tércio Chaves de Moura, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Exmo Des. Luíz Silvio Ramalho Júnior.

Presente ao julgamento, a Exma. Dra. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa 17 de julho de 2018.

Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos
Relator

