



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO Nº 0070456-75.2012.815.2001

ORIGEM: Juízo da 17ª Vara Cível da Comarca da Capital

RELATORA : Desembargador João Alves da Silva

APELANTE : Societé Air France (Adv. Alfredo Zucca Neto – OAB/SP 154.694 e Ana Helena M. C. Guimarães Lima – OAB/PB 19.911)

APELADO : Tânia Maria Albuquerque de Souza e Fábio Antônio da Rocha de Souza (Adv. Lisanka Alves de Sousa – OAB/PB 11.662)

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DO VOO. AQUISIÇÃO DE BILHETE AÉREO EM CLASSE EXECUTIVA. NÃO-DISPONIBILIZAÇÃO DE ASSENTO. VIAGEM DOS PASSAGEIROS EM CLASSE ECONÔMICA. DANO MORAL "IN RE IPSA". QUANTUM INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

- Tendo os consumidores demandantes adquirido bilhetes aéreos em classe executiva, para a sua viagem no roteiro Londres - Recife, a falha da na prestação do serviço da ré, consubstanciada na não-disponibilização de aeronave dotada de assentos em classe executiva, desborda da esfera do simples inadimplemento contratual ou aborrecimento impassível de indenização. Frustração dos consumidores-passageiros quanto à regular fruição do serviço contratado.

- O Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pela prestação do serviço de forma defeituosa, bastando para o consumidor comprovar o dano e o nexo de causalidade. Tal responsabilidade funda-se na teoria do risco da atividade (risco criado ou risco objetivo), o qual se justifica em razão do próprio tipo de relação que o CDC tutela.

- Caracterizado o dano moral, há de ser fixada a indenização em valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição familiar,

cultural, política, social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que com a indenização se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor. Observadas tais diretrizes pelo Magistrado, mantido deve ser o *quantum*.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a decisão a súmula de julgamento juntada à fl. 165.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por Societé Air France contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 17ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou procedente o pedido formulado na ação de indenização por danos morais proposta por Tânia Maria Albuquerque de Souza e Fábio Antonio da Rocha de Souza em desfavor da companhia aérea apelante.

Na sentença, o MM. Juíz *a quo* julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando a promovida ao pagamento do valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em decorrência de danos morais experimentados, mais o valor de R\$ 9.271,28 (nove mil, duzentos e setenta e um reais e vinte e oito centavos), por danos materiais experimentados, acrescido de juros de mora e correção monetária.

Inconformada, recorre a promovida pugnando pela reforma do *decisum*, argumentando, em breve síntese, ausência de responsabilidade da apelante, uma vez que não há opção de viagem executiva em voos domésticos, que não pagaram valor de classe executiva para o trecho São Paulo – Recife, ausência de danos materiais, uma vez que efetuaram a viagem, inoccorrência de danos morais e a necessidade de redução do *quantum* arbitrado, tendo em vista se mostrar excessivo.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso para que sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões pleiteando o desprovimento do recurso.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 178 do Código de Processo Civil vigente.

É o relatório.

VOTO

Consoante relatado, objetiva a apelante, com o presente recurso, seja reformada a decisão que condenou a promovida ao pagamento de indenização por danos morais e materiais em razão da má prestação de serviços oferecidos enquanto realizava viagem entre Londres-Recife.

Não bastassem os motivos já expressos na Sentença, os quais são suficientes a comprovar a responsabilidade civil da companhia aérea demandada, cumpre-me fazer algumas considerações à luz do Código de Defesa do Consumidor, plenamente aplicável ao caso *sub judice*, por subsumirem-se às partes aos conceitos de consumidor e fornecedor prescritos nos artigos 2º e 3º deste código, *verbis*:

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

Desta feita, é inegável a aplicabilidade do CDC, de tal forma que as normas consumeristas vinculam a interpretação da presente relação e também as normas aplicáveis, porque configuram matéria de ordem pública.

Nesse sentido, consoante a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, incide à lide o art. 14, *caput*, do Código mencionado, *in verbis*:

“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:

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”

Da análise do referido dispositivo, conclui-se ter ele estabelecido a responsabilidade objetiva do fornecedor pela prestação do serviço de forma defeituosa, bastando para o consumidor comprovar o dano e o nexo de causalidade. Tal responsabilidade funda-se na teoria do risco da atividade (risco criado ou risco objetivo), o qual se justifica em razão do próprio tipo de relação que o CDC tutela.

Extrai-se da doutrina: "As relações de consumo estabelecidas entre o consumidor e o fornecedor/prestador de serviço são relações em que há o reconhecimento da vulnerabilidade de um dos pólos, assim, evidente que a adoção da responsabilidade objetiva era a mais adequada, pois fundada na teoria do risco criado" (*In Direito do Consumidor e Dano Moral*, Simone Hegele Bolson. Rio de Janeiro, Forense, 2002, pg.124).

Desse modo, a responsabilidade da companhia aérea demandada somente pode ser afastada se configurada alguma das hipóteses do § 3º do artigo citado, a saber, a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.

In casu, restou incontroverso nos autos que a venda das passagens para o trecho Londres – Recife em classe executiva, onde restou cabalmente provado que todos os trechos seriam realizados na classe executiva (fl. 18) cabendo-lhe, portanto, responsabilidade em relação às consequências do voo em outra classe que não a contratada, a teor do art. 14, do CDC.

Assim, tendo os consumidores demandantes adquirido bilhetes aéreos em classe executiva, para a sua viagem no roteiro Londres - Recife, a falha na prestação do serviço da ré, consubstanciada na não-disponibilização de aeronave dotada de assentos em classe executiva, desborda da esfera do simples inadimplemento contratual ou aborrecimento impassível de indenização, ante a frustração que causa, nos autores, quanto à regular fruição do serviço contratado e, com isso, quanto ao aproveitamento sem percalços da viagem por eles planejada.

Inexistindo, pois, a comprovação das excludentes de responsabilidade civil, inarredável o dever da requerida de indenizar a consumidora/autora.

Trata-se, na espécie, de abalo moral *in re ipsa*, ou seja, em face do ilícito em si.

A propósito, observa Sérgio Cavalieri Filho: "Nesse ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe *in re ipsa*.; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis* ou *facti*, que decorre das regras de experiência comum" (Programa de responsabilidade civil, 4ª ed., São Paulo: Malheiros, 2003, pp. 101 e 102).

Nesse sentido é a jurisprudência dos Tribunais:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINAR REJEITADA. TRECHO DE PASSAGEM AÉREA PARA A

CLASSE EXECUTIVA. EMBARQUE EM CLASSE ECONÔMICA. CONTRATO DESCUMPRIDO. SERVIÇO INFERIOR AO QUE EFETIVAMENTE PAGO. DANO MATERIAL CARACTERIZADO. FRUSTRAÇÕES, ABORRECIMENTOS E DECEPÇÕES EXPERIMENTADOS PELOS CONSUMIDORES. DANO MORAL CONFIGURADO. ARBITRAMENTO JUSTO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. CONTEÚDO DA SENTENÇA MANTIDO. 1. Acórdão elaborado de conformidade com o disposto no art. 46 da Lei 9.099/1995, arts. 12, inciso IX, 98 e 99 do Regimento Interno das Turmas Recursais. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2. Não prospera a preliminar de Ilegitimidade Passiva quando os fornecedores participaram da cadeia de consumo e, portanto, respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, conforme disposto no Art. 7º, parágrafo único do CDC. A recorrente se enquadra no conceito de fornecedora (art. 3º do CDC), visto que comercializa serviços aos consumidores e responde pela falha na prestação do serviço de seus parceiros comerciais. Preliminar rejeitada. 3. Os autores/recorridos compraram seis trechos de passagens áreas, sendo que dois deles foi adquirido na classe executiva, mediante a intermediação da agência de viagens. Contudo no momento dos embarques, foram surpreendidos de que não viajariam na classe executiva, mas sim na classe econômica. Compete ao recorrente, nos termos do inciso II do art. 333 do Código de Processo Civil, demonstrar a existência de eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do requerente, inclusive, que a responsabilidade decorreu de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, sob pena de, demonstrado o nexo causal e o dano (responsabilidade objetiva), obrigar-se na reparação da lesão suportada, consoante o disposto no art. 14º, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Descumprem contrato de adesão e assumem a obrigação de reparar os danos causados ao consumidor os fornecedores que vendem passagens em classe executiva e embarcam o passageiro em classe econômica, situação que causa frustrações, aborrecimentos e decepções, além de se receber um serviço e acomodações inferiores ao efetivamente pago, gerando danos materiais e morais. 5. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em prudente juízo do julgador, em atenção às circunstâncias do caso concreto. Considerando os fatos narrados, a extensão do dano e a necessidade de prevenção, justo é o valor arbitrado, que observou as regras para sua fixação, atento às finalidades compensatória, punitiva e preventiva, além de razoabilidade e proporcionalidade, no necessário efeito pedagógico de evitar casos futuros e análogos. 6. No ponto, é preciso salientar que foram 02 trechos em vôos internacionais (Cancun - Cidade do México e Cidade do México - Nova Iorque), envolvendo os dois passageiros. Ou seja, trata-se de quatro falhas na prestação do serviço. 7. Recurso conhecido, preliminar rejeitada e, no mérito, não provido. Conteúdo da sentença mantido. 8. Condene a parte recorrente, ora vencida, no pagamento das custas processuais e honorários, que fixo no patamar de 10% (dez por cento) sobre o valor corrigido da condenação constante da sentença, na forma do caput do art. 55 da Lei dos Juizados Especiais. (TJ-DF - ACJ: 20140110094634 DF 0009463-06.2014.8.07.0001,

Relator: LIZANDRO GARCIA GOMES FILHO, Data de Julgamento: 02/09/2014, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE : 23/09/2014 . Pág.: 294)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. OVERBOOKING. PASSAGEIRO CONTRATOU BILHETE DE CLASSE EXECUTIVA E FOI TRANSFERIDO PARA A CLASSE ECONÔMICA NO TRECHO PARIS/RIO. REVELIA DA RÉ. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO. DANOS MORAIS DE R\$ 6.000,00 PARA O PRIMEIRO AUTOR E DE R\$ 4.000,00 PARA A SEGUNDA AUTORA. IMPROCEDÊNCIA DOS DANOS MATERIAIS. RECURSO DOS AUTORES. Prática abusiva da transportadora aérea. Passageiro obrigado a viajar doze horas longe de sua esposa, de forma absolutamente desconfortável, eis que seu peso não é compatível com os assentos da classe econômica. Frustração, transtorno e profundo aborrecimento sentidos pelo primeiro autor em não usufruir dos serviços previamente contratados (classe executiva) e não ver realizada a viagem tal como programada, maximizados em razão da idade e dos seus problemas de saúde. Majoração da indenização por danos morais, a fim de melhor atender aos critérios da razoabilidade, proporcionalidade e o punitivo-pedagógico: R\$ 10.000,00 para o primeiro autor; R\$ 5.000,00 para a segunda autora. Ocorrência dos danos materiais. Obrigação da Ré de indenizar o Autor no valor exato da diferença, a ser apurada em liquidação de sentença, entre o preço pago pelo bilhete da classe executiva e o preço do bilhete da classe econômica usufruída. Condenação da Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido. (TJ-RJ - APL: 02879724120088190001 RIO DE JANEIRO CAPITAL 8 VARA CIVEL, Relator: MARCO AURELIO BEZERRA DE MELO, Data de Julgamento: 03/11/2009, DÉCIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/11/2009)

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. VIAGEM INTERNACIONAL. ATRASO E POSTERIOR CANCELAMENTO DO VOO. TRANSFERÊNCIA DO VOO PARA O DIA SEGUINTE. REALOCAÇÃO EM CLASSE INFERIOR A ADQUIRIDA. RESTITUIÇÃO DA DIFERENÇA DOS VALORES DA CLASSE EXECUTIVA PARA CLASSE ECONÔMICA. DANO MORAL EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADO. QUANTUM REDUZIDO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Recurso Cível Nº 71004715215, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 23/10/2014). (TJ-RS - Recurso Cível: 71004715215 RS, Relator: Cleber Augusto Tonial, Data de Julgamento: 23/10/2014, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 27/10/2014)

Evidenciado o dever da companhia aérea indenizar os danos morais suportados pela promovente, passa-se à análise do *quantum* indenizatório.

Como é sabido, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com os seguintes critérios: o princípio da razoabilidade, as finalidades compensatória e pedagógica, a extensão do dano experimentado e o grau de culpa.

Assim, considerando as características acima apontadas, o *quantum* da condenação não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto.”**

A par dessas informações, penso que, *in casu*, o valor da indenização fixado na sentença (R\$ 20.000,00 – vinte mil reais) encontra-se dentro de patamar razoável e adequado, devendo ser mantido, já que ao mesmo tempo em que pune o responsável, não acarreta enriquecimento sem causa da promovente.

Quanto aos danos materiais, estes restaram devidamente provados, uma vez que descumprem contrato de adesão e assumem a obrigação de reparar os danos causados ao consumidor os fornecedores que vendem passagens em classe executiva e embarcam o passageiro em classe econômica, situação que causa frustrações, aborrecimentos e decepções, além de se receber um serviço e acomodações inferiores ao efetivamente pago, gerando danos materiais.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso**, mantendo na íntegra a sentença vergastada.

É como voto.

DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Presidiu a Sessão Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. João Alves da Silva (relator), o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, e o Exmo. Dr. Tércio Chaves de Moura (Juiz de Direito Convocado para substituir o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira).

Presente ao julgamento a Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes,

Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 21 de agosto de 2018.

João Pessoa, 22 de agosto de 2018.

Desembargador João Alves da Silva
Relator

