



ESTADO DA PARAÍBA

PODER JUDICIÁRIO

2ª. CÂMARA ESPECIALIZADA CÍVEL

GABINETE DO DES. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS

A C Ó R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL nº0062432-87.2014.8.15.2001

03

ORIGEM : 17ª Vara Cível da Comarca da Capital

RELATOR : Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos

APELANTE : Tam Linhas Aéreas S/A

ADVOGADOS : Fábio Rivelli – OAB/PB 20.357-A

APELADO : Sávio Soares de Sarmiento Vieira

ADVOGADO : Francisco Antônio de Sarmiento Vieira Filho – OAB/PB 18.894

CONSUMIDOR – Apelação Cível – Ação de indenização por danos morais – Transporte de passageiro – Atraso de voo – Sentença procedente – Condenação da apelante – Irresignação – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Atraso no voo – Ausência de prévio aviso – Má prestação do serviço – Responsabilidade objetiva – Conduta capaz de revelar ilícito civil – Dano moral configurado – Não comprovação de excludente - “*Quantum*” indenizatório – Proporcionalidade e razoabilidade – Manutenção do valor arbitrado – Desprovemento.



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

– O atraso do voo por tempo excessivo é situação de indiscutível desconforto e aflição a gerar dano moral indenizável.

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

- Cabe à companhia aérea o ônus de comprovar materialmente a excludente de culpa.

– 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.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **SÁVIO SOARES DE SARMENTO VIEIRA** em face da **Tam Linhas Aéreas S/A**, na qual a M.M. Juíza de Direito da 17ª Vara Cível da Comarca da Capital julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos:

“Isto posto, com base nestas considerações e demais princípios aplicáveis a espécie, bem ainda amparada nos arts. 186/c 927 do CC e art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL, para condenar a TAM LINHAS AÉREAS S/A a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais o valor de R\$ 10.000,00(dez mil reais), devidamente



corrigido a partir da prolação desta sentença e acrescido de juros de mora a partir da data do evento danoso, calculados na base de 1% a.m., em consonância com o art. 406 do CC.

Tendo em vista a sucumbência parcial, condeno ambas as partes no pagamento das custas e honorários, estes que fixo em 20% sobre o valor da condenação. A parte promovente arcará 30% destas verbas, enquanto a parte promovida custeará o restante”.

Irresignada, a promovida interpôs o presente rec. 25484022 - Pág. 32-43), alegando, em síntese, inexistir dever de indenizar. Sustentou que no dia do voo ocorreu um problema de restrição de solo, e que a promovida tomou todas as providências necessárias para efetivar o transporte do apelado da melhor forma possível.

Destacou que “não há que se falar em responsabilidade da Apelante, haja vista que o atraso do voo ocorreu visando a segurança dos passageiros”.

A apelante aduziu ainda, que fora prestada toda assistência ao promovente, e que as consequências do ato ilícito não foram suficientes para atingir a intimidade, honra, imagem ou moral do recorrido, não havendo dano moral a ser indenizado.

Por fim, subsidiariamente, postulou pela redução do valor arbitrado a título de dano moral.

Contrarrazões (Id 5484022 - Pág. 48).

Feito não encaminhado à douta Procuradoria de Justiça, em face de não haver no presente caso interesse público a demandar manifestação ministerial.

É o essencial relato.

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), recebo a apelação interposta, nos termos dos arts. 1.012, *caput*, c/c 1.013, *caput*, ambos do NCPC, nos efeitos suspensivo e devolutivo.

Oportuno estabelecer, desde logo, a legislação aplicável à espécie.

A relação existente entre os passageiros e a empresa de transporte aéreo é de consumo e está amparada pela Lei 8.078/90.

A defesa dos direitos dos consumidores está ligada ao direito constitucional do bem estar social, artigos 5º, XXXII e 170, V, Constituição da República, sendo indiscutível sua natureza de ordem pública e seu caráter imperativo.

EDUARDO ARRUDA ALVIM E FLÁVIO CHEIM JORGE, em texto publicado na Revista de Direito do Consumidor, n. 19, ressaltam a orientação adotada pelo STF a esse respeito:

"Como se verá, todavia, o STF firmou orientação no sentido de que as convenções e tratados internacionais são recepcionados dentro do ordenamento jurídico brasileiro no mesmo plano da legislação interna, de tal sorte que podem perfeitamente ser afastadas pela legislação ordinária superveniente e com eles incompatível."

E acrescentam:

"Rejane Brasil Filippi, comentando referido julgado, é categórica: 'Não há, portanto, sobreposição de normas internacionais às leis que integram o direito positivo brasileiro que lhes sejam contrárias e supervenientes. Embora em planos distintos, convivem dentro de igual hierarquia. Em suma, a edição de lei posterior que se opõe a texto de norma internacional pode interromper a vigência de referida norma'. Nesse trabalho, por último mencionado, há farta fundamentação nesse sentido, com lastro jurisprudencial e doutrinário. Do contrário, aliás, estar-se-ia concluindo que a existência de normas internacionais estaria a atuar como um fator limitativo negativo à competência do poder legislativo nacional, conclusão que absolutamente não corresponde à melhor exegese."



O MIN. FRANCISCO RESEK faz também menção a esse julgado reconhecendo que *'ante a realidade do conflito entre tratado e lei posterior, esta, porque expressão última da vontade do legislador republicano deve ter sua prevalência garantida pela Justiça - sem embargo das conseqüências do descumprimento do tratado, no plano internacional'* (Eduardo Arruda Alvim e Flávio Cheim Jorge, A responsabilidade Civil no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Transporte Aéreo, in Revista de Direito do Consumidor, n.º 19, p. 134).

Assim, aplicáveis às relações estabelecidas entre o transportador aéreo e o consumidor as normas consumeristas, como já decidido pelo colendo STJ:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - ATRASO - DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - DANO MORAL - SÚMULA 7/STJ - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM DETRIMENTO DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - VALOR INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE. I - Esta Superior Corte já pacificou o entendimento de que não se aplica, a casos em que há constrangimento provocado por erro de serviço, a Convenção de Varsóvia, e sim o Código de Defesa do Consumidor, que traz em seu bojo a orientação constitucional de que o dano moral é amplamente indenizável. (...) (STJ - Terceira Turma - AgRg no Ag 903969/RJ - Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data do Julgamento: 09/12/2008, Data da Publicação/Fonte: DJE 03/02/2009). (grifei).

E,

TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VÔO E EXTRAVIO DE BAGAGEM - DANO MORAL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - DANOS MATERIAL E MORAL FIXADOS EM PRIMEIRO GRAU - APELAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA - RECURSO ESPECIAL - PRETENDIDA REFORMA - SENTENÇA DE 1º GRAU RESTABELECIDADA - RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. I - Prevalece o entendimento na Seção de Direito Privado *"de que tratando-se de relação de consumo, em que as autoras figuram inquestionavelmente como destinatárias finais dos serviços de transporte, aplicável é à espécie o Código de Defesa do Consumidor"* (REsp 538.685, Min. Raphael de Barros Monteiro, DJ de 16/2/2004). (...) (STJ - Quarta Turma - REsp 612817/MA - Relator: Ministro



HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, Data do Julgamento: 20/09/2007, Data da Publicação/Fonte: DJ 08/10/2007 p. 287 RT vol. 869 p. 188). (grifei).

Deve, portanto, a demanda 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 primeira arguição da apelante, no caso, a ocorrência de “problema de restrição de solo”, não se sustenta após a análise dos autos.



Primeiramente, porque a apelante não carrou aos autos nem um único documento, memorando, mensagem eletrônica (e-mail) ou qualquer outra prova, para justificar o atraso no voo.

Ademais, ainda se houvesse a apelante se desvencilhado do seu ônus probatório, demonstrando a excludente da sua culpa em relação a alteração dos voos, restar-lhe-ia, ainda, o dever de comunicar os passageiros, a fim de evitar o constrangimento, angústia e desconforto de se passar mais de 04 (quatro) horas, aguardando embarque.

Uma gestão eficiente e, mais ainda, preocupada com o bem estar do consumidor, atribuiria ao setor de atendimento ao cliente estas funções, economizando condenações judiciais para a mesma.

Em segundo lugar, defende a companhia aérea apelante que os fatos narrados constituem meros aborrecimentos, não configurando dano moral passível de indenização, pleiteando, eventualmente, a redução do “*quantum*” indenizatório arbitrado da sentença vergastada.

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, o atraso nos voos, confessado pela própria apelante.

Como dito linhas atrás, deveria a apelante demonstrar, de forma cabal, fato exclusivo de terceiro, bem como deveria a apelante ter demonstrado o zelo que lhe cabe com o consumidor, esforçando-se para lhe comunicar a alteração de horário.

A alegação de que prestou toda assistência ao passageira, ora apelada, fornecendo-lhe assistência material, também não restou devidamente comprovada.

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.

Não é outro o entendimento dos Tribunais Pátrios, senão, vejamos:



*DIREITO DO CONSUMIDOR. VIAGEM INTERNACIONAL. **BAGAGEM EXTRAVIADA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.** FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RISCO DA ATIVIDADE. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. DANO MORAL. VALOR ADEQUADO. RECURSO IMPROVIDO. 1. **CONTRATO DE TRANSPORTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE.** 2. CONTRATO DE TRANSPORTE. CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS. FIXAÇÃO DO QUANTUM. CRITÉRIOS A SEREM OBSERVADOS DA PROPORCIONALIDADE, RAZOABILIDADE. FINALIDADE DA CONDENAÇÃO: COMPENSATÓRIA, PUNITIVA E PREVENTIVA (.TJ-DF - Apelação Cível: 0155664-35.2012.8.07.0001, Relator: Marcos Antônio do Amaral, Data de Julgamento: 13/05/2014, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal). (grifei).*

E,

*Ação regressiva de ressarcimento de danos. **Transporte aéreo internacional.. Bagagens extraviadas. Responsabilidade objetiva da companhia aérea.** Sentença de improcedência reformada. Apelação provida para condenar a ré a ressarcir à autora o valor de R\$ 9.769,11. (.TJ-SP - Apelação Cível: 10138598820148260224, Relator: Jairo Oliveira Júnior, Data de Julgamento: 08/05/2015, Décima Segunda Câmara Extraordinária de Direito Privado). (grifei).*

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 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, decidi 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).

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, 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\$ 10.000,00 (dez mil reais), arbitrada pelo juízo “a quo”, porquanto ela encontra-se, inclusive, dentro dos parâmetros estabelecidos por esta Câmara para casos análogos, sendo injustificável a redução pretendida.

Por tudo o que foi exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação cível interposto, mantendo “*in totum*” a sentença recorrida.

Tendo em vista a nova solução dada à demanda, deve o promovido pagar as custas e honorários, estes no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, ficando, no entanto, a exigibilidade



condicionada à demonstração, pelo credor, durante os cinco anos posteriores, de que a parte vencida não mais se encontra na situação de hipossuficiência, extinguindo-se a obrigação do ora recorrente, com o decurso “*in albis*” do quinquênio.

É como voto.

João Pessoa, 15 de junho de 2020.

Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos

Relator

