

Apelação n. 0000529-07.2012.8.24.0082, da Capital - Continente  
Relator: Des. Subst. Gerson Cherem II

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA RÉ.

1) RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. DANO MORAL. ALMEJADO RECONHECIMENTO DE INEXISTÊNCIA DE PREJUÍZO OU ABALO AOS DEMANDANTES. DESCABIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CONSUMIDORES QUE COMPRAM O "ASSENTO CONFORTO" E SÃO REALOCADOS PARA POLTRONAS COMUNS. VIAGEM DE LONGA DURAÇÃO. AUTOR QUE POSSUÍA DEBILIDADE FÍSICA AGRAVADA POR CONTA DO EXTENSO PERÍODO COM AS PERNAS FLECTIDAS. DESCONFORTO FÍSICO NA VIAGEM DE FÉRIAS DO CASAL. ATRIBULAÇÕES E FRUSTRAÇÕES EXPERIMENTADOS POR AMBOS OS POSTULANTES. ABALO ANÍMICO EVIDENCIADO. SENTENÇA MANTIDA.

2) *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. PRETENSÃO À MINORAÇÃO DO VALOR ESTIPULADO (DOZE MIL REAIS). MONTANTE QUE DESMERECE MITIGAÇÃO. VALOR PROPORCIONAL ÀS CONDIÇÕES ECONÔMICAS DAS PARTES, AO ATO PERPETRADO E AO DANO SUPOSTADO PELOS CONSUMIDORES. PRECEDENTES. RECLAMO REJEITADO NESTE ASPECTO.

"O *quantum* indenizatório arbitrado deve traduzir-se em montante que, por um lado, sirva de lenitivo ao dano moral sofrido, sem importar em enriquecimento sem causa do ofendido; e, por outro lado, represente advertência ao ofensor e à sociedade de que não se aceita a conduta assumida, ou a lesão dela proveniente." (Apelação Cível n. 2007.038289-3, rel. Des. Carlos Adilson Silva, j. em 22.10.2009).

RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n.

0000529-07.2012.8.24.0082, da comarca da Capital - Continente 1ª Vara Cível em que é Apelante Tam Linhas Aéreas S/A e Apelados Orival Laurindo e Ida Schlichting Costa Laurindo.

A Primeira Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer do recurso e negar-lhe provimento. Custas pela apelante.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Domingos Paludo, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Saul Steil.

Participou como representante do Ministério Público a Drª. Walkyria Ruicir Danielski.

Florianópolis, 04 de agosto de 2016.

Gerson Cherem II  
RELATOR

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por TAM Linhas Aéreas S.A., irresignada com a sentença prolatada pela doutra togada monocrática da 1ª Vara Cível da Comarca da Capital que, nos autos da ação indenizatória por danos morais e materiais aforada por Orival Laurindo e Ida Schlichting Costa Laurindo, julgou parcialmente procedentes os pleitos iniciais, nos seguintes termos (fl. 65 v.):

Ante o exposto, acolho parcialmente o pedido formulado na inicial por Orival Laurindo e Ida Schlichting Costa Laurindo em face de Tam Linhas Aéreas S/A, para:

a) condenar a ré ao pagamento de R\$ 217,56 (duzentos e dezessete reais e cinquenta e seis centavos), a título de danos materiais, acrescidos de correção monetária (INPC), desde o desembolso (29.09.2011), e de juros de mora (1% ao mês), desde a citação;

b) condenar a ré ao pagamento de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), a título de danos morais, acrescidos de correção monetária (INPC) a contar da data da publicação desta decisão e de juros de mora (1% ao mês), a contar da citação (TJSC, Apelação Cível nº 2013.009848-3, de Joinville, Des. Rel. Henry Petry Júnior, j. em 08.04.2013), cabendo 60% desse valor ao autor com problema no joelho e os outros 40% à sua mulher.

Como os autores sucumbiram de parte mínima, conforme dispõe o art. 21, parágrafo único, do CPC, a ré deverá arcar com o pagamento de custas processuais e os honorários advocatícios, estes que arbitro, nos termos do art. 20, §3º, do CPC, em 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

Inconformada, a ré recorreu (fls. 62/65), argumentando, em suma, a inexistência de prejuízos aos autores, em razão de as poltronas comuns realocadas serem confortáveis e espaçosas. Enfatizou o reconhecido padrão de qualidade das aeronaves da empresa, as quais atendem a todas as exigências técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil. Aduziu, ainda, a ausência de comprovação dos danos morais supostamente sofridos, bem como a impropriedade da indenização em favor da Sra. Ida. Caso mantida a condenação, apontou ser exorbitante a quantia indenizatória, ofendendo a razoabilidade e a proporcionalidade.

Com contrarrazões (fls. 89/96), ascenderam os autos a esta Corte.

Remetido o feito, a douta Procuradoria-Geral de Justiça, em parecer da lavra do Dr. André Carvalho, deixou de manifestar-se sobre o mérito (fl. 102).

Em seguida, a Primeira Câmara de Direito Público declinou da competência (fls. 124/134), porém, erroneamente, o feito baixou ao primeiro grau.

Ato contínuo, os autos foram redistribuídos a esta Primeira Câmara de Direito Civil.

É o relatório.

#### VOTO

Presentes os requisitos legais, conhece-se do recurso.

##### a) Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor:

A recorrente pretende, no mérito, a reforma da sentença condenatória, referente à indenização por danos morais e materiais, advindos da má prestação do serviço.

Ressalte-se, de plano, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso, diante da natureza consumerista do vínculo negocial relativo ao transporte aéreo, firmado entre as partes

Sustentam os autores terem sofrido danos morais e materiais em virtude de vícios na prestação de serviço pela empresa transportadora. Logo, os sujeitos da relação jurídica em tela enquadram-se nos conceitos de fornecedor e de consumidor, conforme o art. 3º, do CDC:

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.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo,

mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Outrossim, estando os autores em patente vulnerabilidade econômica frente à empresa, não há condições de litigar em pé de igualdade sem o suporte do aperfeiçoamento isonômico e jurídico propiciado pelas normas consumeristas. Deve, por conseguinte, ser aplicado o CDC à espécie.

Nesse sentido, destaca-se excerto de voto do STJ:

[...] o entendimento deste Sodalício é pacífico no sentido de que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista. [...] (AgRg no Agr em REsp n. 582.541/RS, rel. Min. Raul Araújo, j. em 24.11.2014).

Assim, a apreciação das teses recursais dar-se-á sob a óptica do código consumerista.

b) Dos danos morais:

Afirma a insurgente que a situação de indisponibilidade do "assento conforto" adquirido pelos autores não lhes trouxe qualquer prejuízo, pois realizaram o percurso em outras poltronas da aeronave, com o adequado espaçamento e comodidade. Argumenta que restou indemonstrado o abalo à moral dos recorridos, tornando imprópria a condenação respectiva.

Do caderno processual, verifica-se que os demandantes contrataram com a ré o transporte aéreo entre os trechos ida e volta de: Florianópolis/SC – Rio de Janeiro/RJ, Rio de Janeiro/RJ – Miami/USA (fls. 08/09). Adquiriram ainda a opção do "assento conforto" para o trecho Rio de Janeiro – Miami, consistente em poltronas posicionadas em locais estratégicos do avião, as quais dispõem de maior espaço para as pernas em cotejo com os demais lugares. Esclarecem que se tratava de voo de longa duração, necessitando o Sr. Orival daquela comodidade, pois sofria de moléstia que lhe causava dor ao permanecer por muito tempo com as pernas flexionadas. A

especial condição dos passageiros foi obtida mediante o pagamento de taxa extra, conforme demonstram os documentos de fls. 10/13.

Ocorreu que, ao embarcarem na aeronave, os postulantes constataram que todos os "assento conforto" estavam ocupados e, então, foram realocados para poltronas comuns, embora argumentassem que lhes seria prejudicial em razão do estado de saúde do autor. Entretanto, um funcionário descortês explicou que houve *overbooking* do "assento conforto", acomodando-se neles os primeiros passageiros a chegar, sem nada fazer em prol dos autores. Naquele contexto, eles receberam da companhia o "formulário de reembolso assento conforto" (fl. 14). As circunstâncias ocasionaram abalo moral, por força do estresse e constrangimento experimentado no momento. Além disto, o Sr. Orival chegou ao destino acometido de dores, devido à longa permanência com as pernas flectidas, situação que deturpou o gozo das férias do casal.

Para roborar a debilidade física do demandante, tem-se as cópias do laudo de ressonância magnética e da radiografia digital do joelho (fls. 16/17), cujo teor informa que, no ano de 2008, o paciente foi diagnosticado com:

Lesão bimeniscal, mais expressiva no medial, onde há também degeneração secundária do ligamento colateral correspondente.  
Tenossinovite do semimembranoso e da pata de ganso.  
Condropatia tricompartmental do joelho entre graus II e III associado a derrame articular com sinais de sinovite. (Fl. 16).

Em reforço, constam nos autos a comprovação da compra dos bilhetes aéreos (fls. 08/09), do assento especial (fls. 10/13), do recebimento de formulários de reembolso preenchido pelo preposto da demandada (fls. 14/15).

Nesse panorama probatório, constata-se que os postulantes comprovaram suas alegações, evidenciando o vício no serviço, o dano e o nexo causal. Desincumbiram-se, assim, satisfatoriamente do encargo que lhes era imposto no art. 333, I, do CPC/1973, regra vigente à época.

Por seu turno, a transportadora aérea malogrou em demonstrar algum fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores (art. 333, II,

do CPC/1973).

Emerge incontroverso que os autores efetivamente adquiriram o "assento conforto" e posteriormente não puderam usufruí-lo no voo de ida, sem qualquer impugnação pela ré. A recorrente limita-se a argumentar que surgira o imperativo de ceder as poltronas para outras pessoas com deficiência física, incorrendo prejuízo aos apelados.

Nada obstante, a justificativa apresentada revela-se inapta para afastar a responsabilidade civil da empresa.

Com efeito, era absolutamente previsível à ré o transporte de diversos portadores de necessidades especiais, com a ocupação dos "assentos confortos". Logo, a companhia aérea deveria abster-se de ofertar a funcionalidade para terceiros, gerando-lhes uma promessa posteriormente frustrada. Tudo isto ao arpejo de algum ressarcimento ou compensação imediata aos clientes, em clara violação dos direitos básicos do consumidor.

O método comercial de ofertar aos autores o denominado "assento conforto" e depois inviabilizar sua fruição, alheio a qualquer alternativa viabilizadora de maior espaço (p. ex., oferta da classe executiva), mostra-se abusivo. Deste modo, houve malferimento do art. 6º, do CDC, *verbatim*:

IV - a **proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais** coercitivos ou **desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (grifou-se).

O prejuízo causado aos autores resulta evidente e decorre de clamorosa má prestação do serviço de transporte, pois o cumprimento inexato da obrigação na forma contratada tolheu o acesso dos postulantes ao maior conforto durante a viagem, de molde a baldar-lhes as legítimas expectativas na prestação contratual.

Ao ofertar mais espaço nas poltronas, mediante pagamento de taxa adicional, sem depois cumprir o prometido, a empresa defrauda os passageiros, que adquirem a comodidade e na aeronave veem terceiros com prioridade

prioridade na utilização dos assentos.

No caso em tela, resta evidenciada a falha no serviço aéreo. O vício traduz-se no oferecimento de condições diversas das contratadas pelos consumidores, apesar do pagamento diferenciado. Assim, a realocação dos postulantes para poltronas sem o espaço adicional denota o ato ilícito, devendo a empresa responder pelos prejuízos suportados, consoante preceitua o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

O dano dos recorridos está configurado, porquanto foram privados do espaço adquirido, com abalo à saúde do Sr. Orival Laurindo, bem como privação do gozo das férias do casal.

Enfatize-se, uma vez mais, a aplicabilidade do código consumerista. Por conseguinte, a responsabilidade faz-se objetiva na espécie, fundamentada na teoria do risco (artigos 12, 14 e 17, do CDC). Nesta modalidade, torna-se desnecessária a comprovação da culpa da lesante, bastando a constatação da ocorrência do ato ilícito, por meio de ação ou omissão, do dano e do nexo de causalidade entre a conduta do agente e o resultado danoso.

O Código Civil estatui:

Art. 186: Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

(...)

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

Toda ação ou omissão que viole direito ou cause prejuízo a outrem,



resulta na obrigação de reparação dos danos sofridos em virtude de seus atos.

Yussef Said Cahali define o dano moral:

(...) tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devastamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral. (Dano Moral. 2. ed. rev. e ampl. Revista dos Tribunais, 2000, p. 20/21).

Leciona ainda Maria Helena Diniz:

O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 27 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério da distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica [...]. (Curso de Direito Civil Brasileiro. 24. ed. Saraiva, 2010, p. 90/91).

A doutrina de Sérgio Cavalieri Filho apregoa sobre a responsabilidade civil do fornecedor de serviço:

O fornecedor de serviços, consoante art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. [...] O fornecedor só afasta sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexos causal, enunciadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Programa de Responsabilidade Civil. 6ª ed. Malheiros, 2006, p. 425).

Logo, estão presentes na hipótese os requisitos ensejadores do dever de indenizar.

Vale ressaltar, ainda, que não apenas o sofrimento do Sr. Orival caracteriza o dano, mas também o impacto direto no deleite da viagem de férias de ambos os postulantes, atingindo a Sra. Ida Schilchting Costa Laurindo. Ela igualmente viu frustrado o conforto da viagem, amargando junto com o esposo as consequências do ilícito.

Dessarte, resta demonstrado que a Sra. Ida Schilchting Costa Laurindo sofreu abalo moral por força da má prestação do serviço, mesmo em grau menor que o marido. Aliás, a diferença de impacto a cada uma das vítimas foi adequadamente sopesada pela ilustre sentenciante nos valores respectivos.

Ademais, abstraindo-se a questão da saúde dos recorridos, o abalo anímico remanesceria, diante da menor comodidade na extensa viagem internacional empreendida em muitas horas.

Exsurge inconcusso, portanto, o dever indenizatório pelos danos morais, em face da frustrante experiência suportada por ambos os apelados nas suas férias, os quais desembolsaram quantia extra a fim de desfrutar de uma poltrona melhor adaptada ao grave problema no joelho do autor, além de maior conforto durante o longo voo internacional.

Atinente ao argumento de que todos os seus aviões atendem às exigências de conforto da Agência Nacional de Aviação Civil, não se presta para elidir a obrigação da demandada. Deveras, em nenhum momento foi discutido ou questionado o padrão de qualidade das aeronaves, tornando o fator irrelevante para o debate em tela.

A responsabilidade civil da empresa ré está fulcrada no descumprimento do serviço pago pelos consumidores, ou seja, na indisponibilidade do "assento conforto". Deste modo, pouco importa a adequação às normas regulamentares, motivo pelo qual a tese suscitada em nada influi no deslinde da causa.

À luz do robusto conjunto probatório, revela-se manifestamente

infundada a alegação da empresa de inexistência de prova de prejuízo e de ausência de abalo moral. Consequentemente, a apelante deve ressarcir o dano causado.

Decidiu a Corte Catarinense:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RELAÇÃO DE CONSUMO - COMPRA DE PASSAGEM PARA ÔNIBUS LEITO - ALEGAÇÃO QUE A EMPRESA DE TRANSPORTES DISPONIBILIZOU SERVIÇO DIFERENTE DO CONTRATADO - VIAGEM REALIZADA EM ÔNIBUS CONVENCIONAL - PASSAGEIRO RECÉM SUBMETIDO À INTERVENÇÃO CIRÚRGICA E QUE NECESSITAVA DE POLTRONA LEITO - DANO MORAL CARACTERIZADO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I - A presença da hipossuficiência do consumidor ou da verossimilhança das suas alegações autorizam a inversão do ônus da prova, consoante o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

II - Restando comprovado o defeito na prestação de serviços por parte da empresa demandada e o dano extrapatrimonial causado às vítimas, representado pelos sucessivos transtornos decorrentes da utilização de ônibus dotado de poltrona convencional, quando haviam adquirido bilhete para viagem em coletivo com poltrona leito, em face da intervenção cirúrgica que o Autor recentemente havia se submetido, surge a obrigação de compensar pecuniariamente pelos danos morais.

III - Merece, ainda, ser condenada a Ré a devolver aos Autores o valor da diferença paga pelos bilhetes de transporte em ônibus leito para convencional. (AC n. 2006.036219-7, rel. Des. Joel Figueira Júnior, j. em 13.03.2007).

E o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO - PEDIDO DE REFORMA TRANSPORTE AÉREO - **COMPRA DE ASSENTO CONFORTO - VIAGEM EM ASSENTO REGULAR - DESCONFORTO ANTE A ALTA ESTATURA DO PASSAGEIRO - DANO MORAL CONFIGURADO** - PRETENSÃO À REDUÇÃO DO "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DA QUANTIA DE R\$5.000,00 - INDEVIDA REDUÇÃO DA CONDENAÇÃO - VALOR QUE SE MOSTRA SUFICIENTE PARA REPARAÇÃO DOS MALEFÍCIOS SUPORTADOS PELO RECORRIDO - ADICIONAL PAGO PELO ASSENTO NÃO RESTITUÍDO - DANO MATERIAL CONFIGURADO - ACERTO DA R. SENTENÇA - PEDIDO PARA AFASTAMENTO DA RESTITUIÇÃO QUANTO AOS HONORÁRIOS CONTRATUAIS - INADEQUADA RESPONSABILIZAÇÃO DA PARTE SUCUMBENTE QUANTO AOS HONORÁRIOS - CONTRATOS ENTRE O VITORIOSO E SEU PROCURADOR

- VERBA INDENIZATÓRIA - CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONTRATUAL - TERMO INICIAL - CORREÇÃO MONETÁRIA CONTADA DO ARBITRAMENTO DA VERBA - SÚMULA 362, DO c.STJ JUROS DE MORA - INCIDÊNCIA QUE DEVE SE DAR A PARTIR DA CITAÇÃO VÁLIDA -NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA NESSE TOCANTE - APLICAÇÃO, NO MAIS, DO DISPOSTO NO ART. 252, DO REGIMENTO INTERNO DO E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO MONOCRÁTICO - SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (AC n. 1014453-86.2014.8.26.0003, rel. Des. Simões de Vergueiro, j. em 05.07.2016). (Grifou-se).

Nessa ordem de ideias, sobressai adequada a condenação da ré à reparação do abalo moral, preservando-se a sentença no ponto.

c) Da quantia indenizatória:

A transportadora aérea insurge-se contra o valor do ressarcimento moral a ser pago aos autores, no importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

Consoante a melhor exegese doutrinária e jurisprudencial, a indenização por danos morais, à míngua de limites ou critérios objetivos a tanto, deve ser fixada pelo juízo caso a caso, segundo seu senso de justiça e razoabilidade, com o intuito de reparar ou restabelecer ao lesado *"o status quo anterior à ocorrência da lesão, ainda que impossível a reconstituição da integridade psíquica e moral violada; e punitiva, através da qual se objetiva castigar o causador do dano, como forma de atuar no ânimo do agente, impedindo que prossiga na sua conduta danosa"* (AC n. 2001.006122-8, rel. Des. Orli Rodrigues, j. em 12.04.2005).

Nesse diapasão, elucida Carlos Alberto Bittar :

A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das

potencialidades do patrimônio do lesante (in *Reparação Civil por Danos Morais*, ed. RT, 1993, p. 20).]

A importância estabelecida a título de danos morais deve ser, nos dizeres de Maria Helena Diniz, "*proporcional ao dano causado pelo lesante, procurando cobri-lo em todos os seus aspectos, até onde suportarem as forças do patrimônio do devedor, apresentando-se para o lesado como uma compensação pelo prejuízo sofrido*" (in *Código Civil Anotado*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2000. p. 650).

Julgou-se:

O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado em atenção ao princípio da proporcionalidade, levando-se em consideração, de um lado, a gravidade do ato danoso e do abalo suportado pela vítima e, de outro, o aspecto sancionatório ao responsável pelo dano, a fim de coibir a reiteração da conduta lesiva. (AC n. 2012.093098-2, rel. Des. Sebastião César Evangelista, j. em 01.10.2015).

Enuncia a jurisprudência: "*o quantum indenizatório deve ser fixado levando-se em conta os critérios da razoabilidade, bom senso e proporcionalidade, a fim de atender seu caráter punitivo e proporcionar a satisfação correspondente ao prejuízo experimentado pela vítima sem, no entanto, causa-lhe enriquecimento ilícito, nem estimular o causador do dano a continuar a praticá-lo*" (AC n. 2007.013988-3, rel. Des. Subst. Gilberto Gomes de Oliveira, j. em 07.04.2011).

Na espécie, a importância arbitrada não destoa dos parâmetros usualmente fixados nesta Câmara para vícios de serviço (AC n. 2012.093098-2; AC n. 2013.050744-9 e AC n. 2014.079085-8), bem como se iguala a precedentes relativos à relação de consumo (AC n. 2015.021022-9; AC 2015.016244-7). Por isto, conclui-se que a quantia estipulada pela sentenciante – R\$ 12.000,00 (doze mil reais) – não comporta mitigação, em atenção às especificidades do caso.

Tal valor afigura-se adequado, tendo em vista o dano

experimentado pelos consumidores e o poderio econômico da ré frente aos demandantes hipossuficientes.

Assim, também nesse tópico deixa-se de albergar o inconformismo.

Ante o exposto, conhece-se do recurso e nega-se-lhe provimento.

É como voto.