

Apelação Cível n. 0318288-20.2014.8.24.0023, da Capital  
Relator: Desembargador Luiz César Medeiros

CIVIL – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO – ATRASO NO VOO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – DEVER DE INDENIZAR – VERBA DE NATUREZA COMPENSATÓRIA – QUANTUM – REDUÇÃO

1 "O Superior Tribunal de Justiça entende 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 Ag 1380215/SP, Min. Raul Araújo).

2 É inquestionável o abalo moral sofrido por passageiro que teve voo atrasado e aguardou no aeroporto por doze horas, por falha operacional de empresa aérea. O aborrecimento, o transtorno e o sofrimento que essa circunstância gera no espírito do passageiro é inegável, situação que certamente escapa da condição de mero dissabor cotidiano.

3 Na fixação do valor dos danos morais deve o julgador, na falta de critérios objetivos, estabelecer o *quantum* indenizatório com prudência, de maneira que sejam atendidas as peculiaridades e a repercussão econômica da reparação, devendo esta guardar proporcionalidade com o grau de culpa e o gravame sofrido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0318288-20.2014.8.24.0023, da Comarca da Capital 2ª Vara Cível em que é Apelante/Apelado Gustavo Emilio Trevizan Mochi e Apelada/Apelante Oceanair Linhas Aéreas Sa - Avianca.

A Quinta Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, co-

nhecer dos recursos, prover parcialmente o apelo de Oceanair Linhas Aéreas S.A – Avianca e desprover o do autor. Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, realizado no dia 24 de outubro de 2016, os Excelentíssimos Senhores Desembargador Luiz César Medeiros, Desembargador Henry Petry Junior e Desembargador Jairo Fernandes Gonçalves.

Florianópolis, 25 de outubro de 2016.

Desembargador Luiz César Medeiros  
PRESIDENTE E RELATOR

## RELATÓRIO

Adoto o relatório da sentença de fls. 94-101, da lavra do Meritíssimo Juiz Fernando Vieira Luz, por refletir fielmente o contido no presente feito:

"GUSTAVO EMILIO TREVIZAN MOCHI, qualificado nos autos, por meio de procurador legalmente constituído, ajuizou ação indenizatória por danos morais em face de Aerovias Del Continente Americano S.A. - AVIANCA, também qualificada, aduzindo, em síntese, que sofreu dano moral em razão de atraso de vôo nacional.

Alegou que comprou bilhetes aéreos da ré para voar de Florianópolis para Brasília, fazendo conexão em São Paulo no aeroporto de Guarulhos.

Aduziu que no trecho de retorno, ao desembarcar em São Paulo (conexão), a ré, através de seus funcionários, pediu desculpas pelo transtorno e comunicou que devido a imprevistos o vôo para Florianópolis não seria realizado.

Que, após uma hora de espera, foi informado que os passageiros mais idosos iriam para um hotel, ao passo que os demais esperariam no aeroporto em função de não haver mais vagas no hotel.

Frisou que recebeu apenas um voucher sanduíche e que foi-lhe informado que teria que permanecer 11 horas no aeroporto para embarcar apenas no dia seguinte. Ou seja, ao invés de embarcar às 22h30min para Florianópolis, embarcou apenas às 11h40min do dia seguinte.

Enfatizou que ficou horas esperando no saguão do aeroporto, mal acomodado e sem adequado fornecimento de alimentação e que, ainda, perdeu a comemoração do aniversário de sua esposa.

Ao final, pugnou pela condenação ao pagamento de indenização por danos "morais.

Valorou a causa e juntou documentos (fls. 1/17).

A ré contestou alegando problemas técnicos e que, por ser vôo com conexão, tendo atrasado o primeiro trecho, não teve como atrasar o segundo para esperar pelos passageiros que ainda não haviam chegado. Ratificou a versão do autor de que, primeiramente acomodou em hotéis os mais idosos e, os demais aguardaram por um próximo vôo no saguão do aeroporto, sendo informados de tudo.

Houve réplica (fls. 116/125)" (fls. 94-95).

Ao sentenciar o feito, o Magistrado de primeiro grau julgou procedentes os pedidos, sob o argumento de que *"o nexo de causalidade é evidente, hialino, pois foi o atraso do vôo que gerou todos os transtornos ao autor e fez com que chegasse ao seu destino somente um dia depois. Sendo incontroversa a realização do transporte aéreo entre os litigantes e o atraso no voo, não há dúvida sobre a responsabilidade"* (fl. 98).

A parte dispositiva está redigida nos seguintes termos:

"Ante o exposto, com fulcro no artigo 269, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por Gustavo Emilio Trevizan Mochi na presente ação indenizatória proposta contra Avianca, e, em via de consequência, CONDENO a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 quinze mil reais) valor que deve ser acrescido de correção monetária a contar da data do arbitramento (Súmula 362, STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (Súmula 54, STJ).

"CONDENO, ainda, a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 20, § 3º, CPC)" (fls. 100-101).

Inconformado com o teor da decisão, o autor interpôs o presente recurso, afirmando que *"a sentença merece ser reformada, para que seja majorada a indenização fixada a título de danos morais, pois não poderia trazer aos autos, mas é Delegado da Polícia Federal, lotado na delegacia de combate ao tráfico internacional, e seu trabalho, na sequencia do seu retorno de Brasília restou prejudicado, eis que teve que dormir no saguão no aeroporto de São Paulo em sua conexão"* (fl. 108).

Ao final, requereu *"que as BRILHANTES TOGAS DESTA COLENDADA CÂMARA, majorem a condenação para um valor condizente com o cargo que ocupa, e a dor e sofrimento por ter que dormir no saguão do aeroporto, ainda, seja majorada a condenação de honorários de sucumbência, em 20% nos termos do artigo 20 do CPC, bem como a correção monetária desde o evento danoso nos termos da súmula 54 do STJ, diferente da aplicada na decisão singular"* (fl. 110).

Igualmente irressignada, Oceanair Linhas Aéreas S/A - Avianca interpôs apelo, alegando que *"consoante amplamente explicitado na defesa, não houve qualquer mau proceder da companhia Ré, tampouco deixou de dar assistência ao Autor. O fato é que o voo atrasou em Brasília por conta de um problema mecânico na aeronave, o qual foi consertado e a aeronave partiu para Guarulhos (SP). Contudo, o voo para Florianópolis já havia partido, sendo os passa-*

*geiros prontamente acomodados nos Hotéis conveniados com a Apelante, sendo as pessoas idosas acomodadas primeiro que os outros passageiros e isso não implica em mau procedimento, antes pelo contrário, eis que tais pessoas necessitam de atendimento prioritário em decorrência da própria idade. Obviamente devido ao grande número de passageiros para acomodar naquele determinado dia, não foi possível acomodar todos, porém a cia ré os informou do ocorrido esclarecendo que se os passageiros quisessem buscar acomodação por conta própria e posteriormente buscar o reembolso junto a cia recorrida poderiam fazê-lo, mas nem todos procederam de tal modo e alguns preferiram aguardar no próprio Aeroporto" (fl. 116).*

*Acrescentou que "é sabido que NÃO É QUALQUER ABALO QUE ENSEJA A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL , mas sim, aquele sentimento de dor e sofrimento que FOGE ANORMALIDADE, interferindo no comportamento psicológico do indivíduo. O mero dissabor e aborrecimento e, até mesmo a irritação ou sensibilidade exacerbada, estão fora da órbita do dano moral, porque fazem parte da vida em sociedade. Ao contrário do entendimento vertido na sentença, embora a responsabilidade da companhia aérea seja objetiva, isso NÃO CONDUZ À CONCLUSÃO DE QUE A OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR PRESCINDA DA COMPROVAÇÃO DE EXISTÊNCIA DO DANO" (fl. 117).*

Regularmente intimado, Gustavo Emilio Trevizan Mochi apresentou modestas e sucintas contrarrazões à fl. 129.

Por sua vez, Oceanair Linhas Aéreas S/A – Avianca contrarrazoou o recurso interposto pelo requerente às fls. 132-137.

#### VOTO

1 Do recurso interposto por Oceanair Linhas Aéreas S/A – Avianca.

De início, salienta-se que o caso é regido pelas normas previstas no Código Consumerista. O autor adquiriu os serviços prestados pela ré na qualidade de destinatário final; assim, insere-se no conceito de consumidor – art. 2º

da Lei n. 8.078/90. A requerida, de outro turno, prestadora de serviço de transporte, enquadra-se no conceito de fornecedor – art. 3º daquele Diploma.

Nesse norte, a partir da disposição prevista no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, o fornecedor responderá pelos danos causados ao consumidor ainda que não tenha operado com culpa – negligência, imprudência ou imperícia –, bastando que este comprove o dano e o nexo causal.

Importante registrar que a responsabilidade objetiva do prestador do serviço público nasce da própria disposição da Constituição Federal, que em seu art. 37, § 6º, preconiza que "*as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa*".

1.1 Relativo aos danos morais, releva lembrar que estão incutidos na esfera subjetiva da pessoa, cujo acontecimento tido como violador atinge o plano de seus valores em sociedade, repercutindo em aspectos referentes tanto à reputação perante os demais membros sociais ou no tocante à mera dor íntima.

Acerca do tema, leciona Carlos Alberto Bittar:

*"[...] na prática, cumpre demonstrar-se que, pelo estado da pessoa, ou por desequilíbrio e, sua situação jurídica, moral, econômica, emocional ou outras, suportou ela conseqüências negativas advindas do ato lesivo. A experiência tem mostrado, na realidade fática, que certos fenômenos atingem a personalidade humana, lesando os aspectos referidos, de sorte que a questão se reduz, no fundo, a simples prova do fato lesivo. Realmente, não se cogita, em verdade, pela melhor técnica, em prova de dor, ou de aflição, ou de constrangimento, porque são fenômenos ínsitos na alma humana como reações naturais a agressões do meio social. Dispensam, pois, comprovação, bastando, no caso concreto, a demonstração do resultado lesivo e a conexão com o fato causador, para responsabilização do agente" (Reparação civil por danos morais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, p. 129/130).*

*In casu*, ressalta-se, o autor estava em Brasília e o seu voo de retorno, com conexão em São Paulo, atrasou em razão de falha mecânica na ae-

ronave, o que ensejou a perda do voo com destino a Florianópolis, fazendo-o aguardar até o dia seguinte para embarcar.

É inconteste que a empresa aérea acomodou em um hotel conveniente parte dos passageiros, notadamente aqueles com idade mais avançada, até o suposto limite que alegava possuir. Orientou que os demais poderiam hospedar-se por conta própria e, no dia seguinte, solicitar o reembolso, o que não é considerado procedimento correto e de acordo com as normas consumeristas. Independente de o autor ter condições de efetuar o pagamento das diárias, a hospedagem deveria ter sido providenciada pela empresa aérea, única responsável pelo evento danoso, porquanto deveria proceder à manutenção preventiva de suas aeronaves.

Neste sentido, destaca-se recente julgado deste Órgão:

"Em que pese o cancelamento de voo, em razão de adversidades climáticas, não ensejar qualquer reparação, **se o consumidor, em momento posterior, em razão de práticas adotadas pela companhia aérea, vivenciar situações desagradáveis que ultrapassam o mero dissabor, inclusive com deslocamento terrestre para o destino, por longo trecho, em veículo pouco confortável, deve ser compensado pelo abalo moral experimentado**" (AC n. 2016.018377-4, Des. Henry Petry Júnior, julgado em 25/4/2016) [sem grifo no original].

O julgado acima colacionado, proferido por este Órgão, expressamente afirma que o cancelamento de voo por adversidade climáticas não enseja qualquer reparação. Todavia, no caso em apreço, vale gizar, o voo Brasília/São Paulo atrasou em razão da verificação de falhas mecânicas no momento em que feita a supervisão da aeronave antes da decolagem, ensejando a manutenção e atraso da partida.

O requerente permaneceu por mais de doze horas aguardando o voo em São Paulo para chegar ao seu destino final, sem acomodação e auxílio adequados por parte da empresa aérea. Evidente portanto, o abalo moral sofrido, o qual ultrapassa mero aborrecimento ou incômodo.

Consoante escólio de Sérgio Cavalieri Filho:

"Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vício ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.

"O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos. E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preço, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor Individual" (Programa de responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 484-485).

Salta aos olhos, pois, a prestação de serviço defeituoso pela insurgente, sendo desnecessárias maiores digressões a respeito, razão pela razão a reparação dos danos morais suportados pelo autor é medida que se impõe.

Neste sentido, destacam-se precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

"A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. **O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se *in re ipsa* em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro [...]**" (STJ, Edcl no REsp nº 1280372/SP, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. j. em 19/03/2015).

1.2 Razão assiste à apelante quando postula a redução do *quantum* fixado pelo Magistrado *a quo*.

Ainda que, na prática, não seja possível delimitar com exatidão a importância que equivale ao dano moral, a reparação deve consistir numa justa



compensação ao lesado pela ofensa imposta. Nesse passo, o *quantum* indenizatório deve ser estabelecido de tal forma que desestimule a prática de ilícitos, recomendando-se ao julgador que observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem descuidar da apreciação de todos os elementos que concorreram para a causa da lesão, bem como das suas consequências.

Por isso, entende-se que, acompanhando a função compensatória, o montante da indenização possui também um sentido punitivo, que contém uma concepção de função preventiva e resulta na ideia de ressarcimento-prevenção.

Isso faz com que os bens jurídicos ligados à personalidade da pessoa e tutelados pelo Estado não constituam simples valores abstratos dissociados da realidade hodierna.

Nessa alheta é a lição de Carlos Alberto Bittar:

*"A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se 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" (Reparação civil por danos morais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993. p. 205-206).*

A respeito do tema Humberto Theodoro Júnior enfatiza:

*"[...] resta, para a Justiça, a penosa tarefa de dosar a indenização, porquanto haverá de ser feita em dinheiro, para compensar uma lesão que, por sua própria natureza, não se mede pelos padrões monetários", acrescenta que "o problema haverá de ser solucionado dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da menor ou maior gravidade da lesão" (Alguns aspectos da nova ordem constitucional sobre o direito civil. Revista dos Tribunais. v. 662, p. 7-17, dez. 1990).*

Contudo, não se pode fazer com que o caráter punitivo da condenação se sobreponha à natureza reparatória da indenização por danos morais. Noutras palavras, o efeito repressivo da indenização, com natureza claramente sancionatória, não pode sobrelevar o fim maior dos danos morais que, na sua

essência, têm natureza nitidamente compensatória.

Em suma, em casos como o presente, deve-se partir da premissa de que o *quantum* indenizatório não pode ser tão grande que se converta em fonte de enriquecimento pelas lesões sofridas, nem tão pequeno ao ponto de se tornar insignificante.

Para casos tais, tem-se que a fixação deva ser realizada com estrita obediência aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a servir adequadamente para compensar os males sofridos, bem assim sancionar o agente causador do dano.

Pelos parâmetros aplicados a casos similares, o valor de R\$ 10.000,00 representa uma justa indenização.

Destaque-se, ademais, que como este Juízo *ad quem* minorou o montante devido a título de danos extrapatrimoniais, a correção monetária começa a incidir somente na data da publicação deste acórdão (STJ, Súmula n. 362), com a aplicação isolada da Taxa Selic, que engloba os juros de mora e a atualização monetária. Os juros, todavia, devem permanecer como estabelecido, corretamente, em sentença, isto é, desde a data do evento danoso.

2 Deixo de apreciar o pedido formulado pelo autor, porquanto prejudicado, haja vista postular a majoração dos danos morais fixados. No que se refere aos honorários advocatícios, mantenho o percentual fixado na sentença (10% sobre o valor da condenação), em atendimento ao disposto no §2º do art. 85 do NCPC.

3 Ante o exposto, conheço dos recursos, dou provimento parcial ao apelo de Oceanair Linhas Aéreas S.A – Avianca para reduzir o montante indenizatório e nego provimento ao do autor.