

Apelação Cível n. 0847760-43.2013.8.24.0023, da Capital  
Relator: Desembargador Luiz César Medeiros

CIVIL – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO – CANCELAMENTO DE VOO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – DEVER DE INDENIZAR – VERBA DE NATUREZA COMPENSATÓRIA – QUANTUM – MANUTENÇÃO

1 É inquestionável o abalo moral sofrido por passageiros que tiveram voo cancelado devido a reestruturação da malha aérea e perderam um dia do seu período de descanso. O aborrecimento, o transtorno e o sofrimento que essa circunstância gera no espírito dos passageiros é inegável, situação que certamente escapa da condição de mero dissabor cotidiano.

2 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. 0847760-43.2013.8.24.0023, da Comarca da Capital 5ª Vara Cível em que é Apelante VRG Linhas Aéreas S/A e outro e Apelados Evandro Maccari e outros.

A Quinta Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer do recurso e negar-lhe provimento. Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, realizado no dia 30 de janeiro de 2017, os Excelentíssimos Senhores Desembargador Luiz César Medeiros, Desembargador Henry Petry Junior e Desembargador Jairo Fernandes Gonçalves.

Florianópolis, 31 de janeiro de 2017.

Desembargador Luiz César Medeiros  
PRESIDENTE E RELATOR

## RELATÓRIO

Adoto o relatório da sentença de fls. 162-166, da lavra da Meritíssima Juíza Gabriela Sailon de Souza Benedet, por refletir fielmente o contido no presente feito:

"EVANDRO MACCARI, ERIKA CRISTINA CELESTINO PASCOAL MACCARI, BERNARDO CELESTINO PASCOAL MACCARI e ANA DELFINA CELESTINO PASCOAL MACCARI propuseram esta ação denominada de "indenização por danos morais" em face da GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, alegando, em resumo, que fizeram uso dos serviços prestados pela ré e o voo de um dos trechos de ida foi cancelado e remarcado para horário anterior ao agendado, sem qualquer comunicação prévia, omissão que lhes impôs perda de um dia de suas férias e, por conseguinte, grande desgaste emocional.

Almejam, agora, à luz do Código de Defesa do Consumidor, reparação dos danos morais experimentados.

Citada, a ré apresentou contestação conjuntamente com a VGR Linhas Aéreas S/A, pugnano preliminarmente pela ilegitimidade passiva *ad causam*, mediante indicação desta outra pessoa jurídica para figuração no polo passivo. No mérito, alegaram, sinteticamente, que o atraso se deu em virtude da "reorganização da malha aérea", fato alheio à sua vontade, o que lhe isentaria de qualquer responsabilidade. Rebateram a aplicabilidade da lei consumerista. Por fim, refutaram a configuração de abalo moral.

Houve réplica.

Com vista dos autos, o Promotor de Justiça opinou pelo prosseguimento do processo, com a prolação da sentença de mérito" (fls. 162).

De modo antecipado, a Magistrada *a quo* sentenciou o feito, consignando na parte dispositiva do *decisum*:

"Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a VRG LINHAS AÉREAS S/A ao pagamento de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para cada um dos autores Evandro Maccari e Erika Cristina Celestino Pascoal Maccari, atualizados monetariamente, a contar desta data. Deixo de condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por dano moral aos autores Bernardo Celestino Pascoal Maccari e Ana Delfina Celestino Pascoal Maccari, pelas razões acima expostas.

A correção monetária haverá de seguir o índice adotado pela egrégia Corregedoria-Geral da Justiça e, também, acréscimo de juros moratórios à razão de 1% ao mês, a contar da data da citação.

Arca a ré ainda no pagamento das custas e honorários advocatícios, estes correspondentes a 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, considerando que se trata de ação com julgamento antecipado e que contém peças sem relevante complexidade jurídica (art. 85, § 2º, NCPC)" (fls. 165-166).

Irresignada, a requerida interpôs recurso de apelação, sustentando que o cancelamento do voo se deu em virtude da necessidade de reestruturação da malha aérea e que o acontecimento gerou mero dissabor aos demandantes. Sucessivamente, pugnou pela redução do *quantum* indenizatório (fls. 173-186).

Após apresentação das contrarrazões (fls. 191-199), os autos ascenderam a esta Corte de Justiça para julgamento.

#### VOTO

1 Preenchidos os requisitos legais (NCPD, art. 1.010), o recurso deve ser conhecido.

2 De início, salienta-se que o caso é regido pelas normas previstas no Código Consumerista. Os autores adquiriram 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*".

Dessa forma, uma vez demonstrado o prejuízo e o liame causal, a companhia aérea somente se exime do dever de indenizar caso haja a comprovação de caso fortuito, força maior, culpa de terceiro ou culpa exclusiva da víti-

ma.

No caso dos autos, não se verifica a ocorrência de nenhuma das excludentes de responsabilidades acima enumeradas. Mesmo assim, a parte ré pretende eximir-se da responsabilidade de indenizar os autores ao argumento de que o motivo do cancelamento do voo em que viajaria os demandantes foi a reestruturação da malha aereoviária.

Entretanto, esse tipo de reorganização não pode, por óbvio, ser creditada às próprias vítimas ou a terceiro. Também não pode ser visualizada como caso fortuito ou força maior, tendo em vista que esse acontecimento encontra-se dentro do risco do negócio de transporte aéreo desenvolvido pela ré.

Além disso, a readequação da malha aérea não pode ser considerada como totalmente inevitável e imprevisível, porquanto as companhias de transporte aéreo comumente realizam tal procedimento. Em verdade, esse problema constituiu fortuito interno, não dispensando a empresa requerida de arcar com os transtornos suportados pelos consumidores em virtude da falha na prestação do serviço.

3 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*, com o cancelamento do voo que ocorreria no dia 14.6.2013, os autores tiveram redução de 1 (um) dia do seu período de férias e descanso na cidade de Aracaju/SE. Isso porque tiveram que embarcar apenas no dia seguinte (dia 15.6.2013) ao inicialmente previsto, atrasando as atividades programadas naquela cidade.

A ausência de notificação prévia acerca da subtração do voo por parte da empresa ré ocasionou frustração e intranquilidade nos demandantes em um período em que ansiavam tão somente por lazer na companhia de seus familiares.

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 qual a reparação dos danos morais suportados pelos autores é medida que se impõe.

3.1 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 alínea 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\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) não pode ser minorado, devendo esse montante ser plenamente mantido, até porque inferior aos usualmente adotado por este Órgão Fracionário.

Logo, o apelo da ré deve ser rechaçado.

4 Em obediência ao art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil de 2015, fixam-se honorários recursais em favor do patrono dos demandantes em 5% (cinco por cento), os quais, cumulativamente com os 10% (dez por cento) já arbitrados em primeiro grau de jurisdição, perfazem um total de 15% (quinze por cento).

A majoração se justifica, não somente por atender ao preceituado na novel legislação processual civil quanto ao balizamento para a fixação dos honorários advocatícios, mas principalmente pela insubsistência dos argumentos recursais da parte demandada, que motivaram o desnecessário acréscimo de trabalho do causídico dos autores.

5 Ante o exposto, com fundamento nos argumentos acima aduzi-



dos, conheço do recurso e nego-lhe provimento, mantendo intocada a sentença combatida. Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores para 15% (quinze por cento) do total da condenação.