



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
*Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

APELAÇÃO N.º 0614720-44.2014.8.04.0001/FÓRUM MINISTRO HENoch REIS/14ª VARA CÍVEL E DE ACIDENTES DE TRABALHO  
 PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

RELATORA : DESA. MARIA DAS GRAÇAS PESSÔA FIGUEIREDO.  
 APELANTE : AMERICAN AIRLINES INC.  
 ADVOGADO : HILDEBERTO CORRÊA DIAS, THOMAS BENES FELSBERG, ALFEDO ZUCCA NETO.  
 APELADO : MARIO EXPEDITO NEVES GUERREIRO  
 ADVOGADO : YOLANDA S. ABUZOID BARRETO, DANIEL ROCHA MAIA, FILIPE PELLIZZON JACON, THAIS DA SILVA MACIEL.

EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. CONFIGURADO. PRESUMIDO. QUANTUM REDUZIDO. DANO MATERIAL DEVIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Aplica-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor na relação entre empresa aérea e passageiros, responsabilizando-se de forma objetiva o fornecedor pela falha na prestação do serviço.
2. É presumível o dano moral daqueles que esperavam chegar ao destino final às 23h50min do dia 04/03/2014 e, que devido falha na prestação do serviço chegaram apenas às 13h50min do dia 05/03/2014.
3. Necessário reduzir o quantum a título de danos morais adequando-o aos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade.
4. Indeniza-se as despesas referentes a alimentação e hospedagem efetuadas em razão da falha na prestação do serviço.
5. Ministério Público opinou pelo conhecimento e não provimento do recurso.
6. Recurso provido parcialmente.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
*Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos de Apelação n.º 0614720-44.2014.8.04.0001, em que são partes as acima indicadas.

ACORDAM os Excelentíssimos Senhores Desembargadores integrantes da Egrégia Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, por \_\_\_\_\_ de votos e, em consonância ao Parecer do Ministério Público, conhecer e dar parcial provimento ao recurso.

PUBLIQUE - SE.

Sala das Sessões do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Des.

Presidente

Desembargadora MARIA DAS GRAÇAS PESSÔA FIGUEIREDO  
 Relatora



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
*Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

APELAÇÃO N.º 0614720-44.2014.8.04.0001/FÓRUM MINISTRO HENoch REIS/14ª VARA CÍVEL E DE ACIDENTES DE TRABALHO PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

RELATORA : DESA. MARIA DAS GRAÇAS PESSÔA FIGUEIREDO.  
 APELANTE : AMERICAN AIRLINES INC.  
 ADVOGADO : HILDEBERTO CORRÊA DIAS, THOMAS BENES FELSBERG, ALFEDO ZUCCA NETO.  
 APELADO : MARIO EXPEDITO NEVES GUERREIRO  
 ADVOGADO : YOLANDA S. ABUZOID BARRETO, DANIEL ROCHA MAIA, FILIPE PELLIZZON JACON, THAIS DA SILVA MACIEL.

### RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por AMERICAN AIRLINES INC contra sentença proferida pelo MM. Juiz da 14ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais que lhe move MÁRIO EXPEDITO NEVES GUERREIRO e Outros.

O juízo a quo julgou parcialmente procedentes os pedidos da exordial, condenando a Ré Apelante ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada requerentes com correção monetária pelo INPC a partir da prolação da sentença e incidência de juros de mora simples de 1% (um por cento) a contar da citação. Condenou ainda, ao pagamento de R\$ 11.342,75 (onze mil, trezentos e quarenta e dois reais e setenta e cinco centavos) relativos ao ressarcimento de passagem; R\$ 270,66 (duzentos e setenta reais e sessenta e seis centavos) referente a lugares



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
***Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo***

preferenciais não utilizados; R\$ 3.215,87 (três mil, duzentos quinze reais e oitenta e sete centavos) referente a despesas com alimentação e reserva de hotel, tudo acrescido de correção monetária pelo INPC a partir de cada desembolso e juros de mora simples de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação.

Dessa forma a AMERICAN AIRLINES INC ingressou com o presente recurso alegando que o cancelamento do voo comprado pelos Apelados ocorrera devido necessidade emergencial e inesperada da aeronave (força maior) que faria o trajeto, tendo efetuado todas as medidas cabíveis para realização do transporte do Apelados; combate a indenização por danos materiais afirmando que os Apelados não comprovaram os gastos com hospedagem, que em relação a alimentação a Apelante teria oferecido vouchers e que a compra de passagem aérea por um dos Apelados se deu por desídia própria; quanto aos danos morais aduziu que estes não restaram comprovados e foram arbitrados indevidamente e com latente excesso ante o mero transtorno suportado e, caso seja mantido o arbitramento que o valor seja minorado.

Em contrarrazões, os Apelados afirmaram que inexistiu caso fortuito ou força maior, vez que falha mecânica é previsível e integra o risco da atividade, tendo ocorrido indiscutível falha na prestação do serviço pela Apelante, sendo cabível a indenização a título de danos materiais e morais, estes presumidos ante os fatos suportados pelos Apelados.

No mais, os Apelados requereram a majoração dos honorários advocatícios para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
*Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

Às fls. 351/362 o Ministério Público opinou pelo conhecimento e não provimento do recurso, tendo em vista a previsibilidade da necessidade de manutenção de aeronave, a não comprovação da concessão de vouchers, a legitimidade da compra das passagens na classe executiva e a necessidade de reparar danos morais, vez que se tratava de viagem em família, com idoso de 93 anos entre eles, sendo claro o sentimento de angústia e indignação suportada pelos Apelados.

É o relatório.

VOTO

O ponto fulcral do autos versa sobre a existência de responsabilidade objetiva de empresa aérea oriunda de atraso de voo, devido a necessidade de realizar manutenção na aeronave a ser utilizada.

Em síntese a presente lide teve como motivo o atraso de voo comprado pelos Apelados – familiares que foram passar férias em Nassau, mas que ao tentar retornar para Manaus no dia 04/03/14, no trecho Nassau – Miami, tiveram o voo antes marcado para as 13h05min, cancelado por problemas mecânicos na aeronave, o que fez com que eles, incluindo pessoa idosa de 93 (noventa e três) anos: perdessem a conexão Miami-Manaus; viajassem separados porque parte saiu de Nassau às 17h05 e outra parte saiu



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
***Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo***

às 18h10min; retornassem a Manaus em voo com 8h de duração e conexão em Brasília, sendo que anteriormente o voo da família era direto, levando a compra por parte do Sr. Mário Guerreiro (93 anos) e seu filho de duas passagens na classe executiva, ante o desconforto presumido e inesperado, já que a viagem anterior seria de 5 (cinco) horas.

Pois bem, delineado o caso em análise, primeiramente, deve-se destacar que a relação entre Apelante e Apelados é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que leciona ser direito do consumidor a prestação adequada e eficaz dos serviços a ele oferecidos.

Desta feita, quando há falha na prestação do serviço, responsabiliza-se o fornecedor, ora Apelante, objetivamente, conforme leciona o art. 14 do CDC:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
*Gabinete da Des. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Sabendo disso, verifica-se a partir da leitura atenta dos autos – fatos e documentos anexados, a ausência de comprovação por parte da Apelante de que os defeitos no serviço narrados pelos Apelados inexistiram ou de que houve como alegado caso fortuito ou força maior, não sendo possível afastar a responsabilidade civil da Apelante, mesmo porque os problemas técnicos de aeronave são presumíveis e inerentes as atividades exercidas pela empresa aérea.

Além disso, não se pode afastar o fato de que o Apelados, que deveriam chegar em Manaus às 23h50min do dia 04/03/2014, chegaram apenas às 13h50min do dia 05/03/2014, o que não se pode ter como atraso razoável, ou tolerável, de maneira que a falha na prestação de serviço gerou danos na esfera moral dos Apelados, oriundo, justamente do transtorno vivenciado pelos passageiros apelados, o que prescinde de prova por ser dano presumível.

Entretanto, com arrimo dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, tenho por adequada a fixação da indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada requerente, atualizado conforme estipulado em sentença.

Quanto aos danos materiais, considerando a falta de comprovação por parte da Apelante acerca de todas as providências necessárias - alimentação e acomodações e, sua responsabilidade ante a falha na prestação do serviço, entendo por manter a indenização, inclusive no que tange as passagens compradas para a classe executiva.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
*Gabinete da Desa. Maria das Graças Pessoa Figueiredo*

Em assim sendo, por todo exposto e, em consonância ao parecer do Ministério Público do Estado, tenho por conhecer do presente recurso e no mérito dar provimento parcial, apenas para reduzir o valor da indenização a título de danos morais para o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

É o meu voto.

Desembargadora MARIA DAS GRAÇAS PESSÔA FIGUEIREDO  
Relatora