

Apelação Cível n. 2015.074904-3, de Blumenau  
Relator: Des. Ronei Danielli

INDENIZAÇÃO. ATRASO DE VOO. DANO MORAL PRESUMIDO. PRECEDENTES DO STJ E DO TJSC. APELO DA EMPRESA AÉREA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EXCLUDENTE DE CAUSALIDADE NÃO COMPROVADA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR INCONTESTE. APELO ADESIVO DA AUTORA. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO INDEVIDA. DANO ANÍMICO FIXADO COM PROPRIEDADE. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 2015.074904-3, da comarca de Blumenau (2ª Vara Cível), em que é apte/rdoad Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A (VRG Linhas Aéreas S/A) e apda/rtead Maria Helena Gonçalves Demarque:

A Terceira Câmara de Direito Público decidiu, por votação unânime, conhecer dos recursos e negar-lhes provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado em 08 de março de 2016, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Pedro Manoel Abreu, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Cesar Abreu.

Florianópolis, 29 de março de 2016.

Ronei Danielli  
RELATOR

## RELATÓRIO

Maria Helena Gonçalves Demarque promoveu, perante a 2ª Vara Cível da comarca de Blumenau, ação de indenização de danos materiais e morais em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A (VRG Linhas Aéreas S/A).

Para tanto, apontou que o atraso injustificado de seu voo acarretou-lhe prejuízo de ordem moral, notadamente por ter perdido a festa de um ano de idade de sua neta.

A companhia aérea defendeu-se alegando que o atraso do voo em questão fora motivada por problemas técnicos no motor do avião, configurando, portanto, força maior, apta a romper o nexo de causalidade, inexistindo a obrigação de indenizar.

Na sentença, o magistrado Osmar Tomazoni julgou procedente o pedido, condenando a empresa ao pagamento de R\$ 5.000,00 pelos danos morais causados à demandante. Em complemento à decisão, determinou a incidência de juros moratórios sobre o valor da condenação desde a citação, e de correção monetária a contar da sentença.

A ré apelou, requerendo a reforma da sentença com base no reconhecimento da força maior e, nessa esteira, pela insubsistência da obrigação indenizatória. Quanto ao dano apontado, contesta a existência de prejuízo moral, notadamente diante da ausência de qualquer prova a corroborar seu cabimento.

Recorrendo adesivamente, a autora persegue a majoração do *quantum* indenizatório.

Este é o relatório.

## VOTO

Trata-se de ação de ressarcimento de dano moral promovida por consumidora em face da VGR linhas aéreas S/A por atraso de voo.

O fato não enseja maiores dificuldades.

A autora adquiriu passagem aérea para o trecho Navegantes Â-Guarulhos, com saída prevista para às 12:50 e chegada às 14:00, com vistas ao comparecimento no primeiro aniversário de sua neta, marcado para às 16:00 hs do mesmo dia.

Na data em questão, após acomodados em seus assentos na aeronave, os passageiros foram informados acerca de um problema detectado pelo comandante no motor do avião. Em razão do ocorrido, o efetivo embarque da autora aconteceu somente cinco horas e quarenta minutos mais tarde, em vôo com destino ao aeroporto de Congonhas (SP) e não Guarulhos, conforme inicialmente contratado, aumentando o tempo que seria gasto até a cidade em que residem o filho e a neta (Suzano/SP).

Aponta, por consequência, a perda da comemoração do aniversário de primeiro ano de sua neta como fundamento do pedido de dano moral. Além disso, reclama da desorganização e descaso da empresa para com os consumidores, haja

vista que alguns receberam vale para o almoço e outros ficaram desassistidos até o novo embarque, no final do dia.

A empresa aérea, por sua vez, insurgindo-se contra a pretensão ressarcitória, insiste na tese de ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que a mudança de aeronave e atraso no embarque fora motivado por problemas técnicos, entendidos como força maior (ou seja, ainda que previsível, irresistível).

Pois bem. Passa-se ao exame conjunto do apelo da companhia aérea e do recurso adesivo da autora.

### **1. Responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço**

O Diploma Consumerista consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos defeitos nas prestações de seus serviços, consoante de extrai do texto do artigo 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"***.

Responde, desse modo, a empresa recorrente, independente de culpa, pelos danos advindos da má prestação dos serviços próprios de seu mister.

Compete, então, avaliar se o referido atraso no voo e mudança de aeronave constitui falha na prestação do serviço, perfazendo a relação causal, ensejadora da obrigação de ressarcir do fornecedor.

Em suas razões recursais, a empresa de aviação sustenta que a delonga suportada pela consumidora ocorreu por motivo de força maior (excludente de causalidade), dado o problema no motor da aeronave destinada a voar no horário programado e impossibilidade de conserto rápido, de modo a exigir a troca de avião e acomodação de todos os passageiros em voo subsequente. Sustenta, portanto, a quebra do nexo de causal e, por conseguinte, da obrigação de indenizar.

Na hipótese dos autos, a teoria de força maior ou de caso fortuito merece ser afastada, na medida em que contratempus dessa natureza, sobretudo a necessidade de troca de avião, fazem parte do que pode ser ordinariamente previsto e, nessa extensão, evitado ou contornado com maior eficácia.

Logo, a manutenção não programada da aeronave e o diagnóstico de defeito grave no motor, com conseqüente necessidade de realocação dos passageiros em voo posterior, constituem o que se costuma denominar de fortuito interno, ou seja, como evento previsível, considerada a atividade desenvolvida e, por isso mesmo, se não evitável, pelo menos contornável com maior brevidade a fim de descaracterizar a alegada falha no serviço prestado.

Assim, não há falar em quebra do nexo de causalidade, apta a liberar a empresa do dever indenizatório.

Presentes, pois, os requisitos indispensáveis ao ressarcimento – falha no serviço, dano e nexo de causal entre eles – resta apenas a análise do valor determinado judicialmente, ponto de irrisignação comum das partes.

### **2. O dano moral e seu ressarcimento**

Do fato constatado, exsurge claro o dano de ordem moral, ultrapassando o liame de simples inconveniente cotidiano e, por isso mesmo, passível de

compensação.

Ademais, pode-se presumir da circunstância o abalo gerado aos os passageiros do voo em questão – todos com seus planos e expectativas rompidas ou adiadas, de modo que esta Corte, a exemplo da Superior, entende que "*o dano moral decorrente de atraso de voo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, 'in re ipsa', por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro*" (STJ: REsp n. 299.532, Segunda Turma, relator Min. Honildo Amaral de Mello Castro; AgRgAg n. 1.410.645, Terceira Turma, relator Min. Paulo de Tarso Sanseverino; TJSC: AC n. 2012.028085-6, Primeira Câmara de Direito Público, relator Des. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva; AC n. 2009.046721-4, Segunda Câmara de Direito Público, relator Des. João Henrique Blasi; AC n. 2013.000112-9, Terceira Câmara de Direito Público, relator Des. Cesar Abreu; AC n. 2009.020590-6, Quarta Câmara de Direito Público, relator Des. Rodrigo Collaço).

Tão ou mais grave do que o atraso de quase seis horas suportado pela consumidora, o descaso com os passageiros retidos no aeroporto sem a devida assistência e acompanhamento (como, por exemplo, a devida preocupação com a alimentação durante os trâmites de espera) revela a prestação defeituosa de serviços por parte da empresa apelante.

Inegável, então, a existência de abalo anímico superior aos simples dissabores da vida contemporânea. Contudo, na quantificação do valor devido, deve-se ponderar as peculiaridades do caso concreto.

Embora tenha relatado a autora a perda da comemoração do aniversário da neta como fator determinante de seu abalo moral, reconhece-se em sua conduta certa contribuição para tal desfecho.

Consabido que os voos programados pelas companhias sujeitam-se, além dos problemas decorrentes da falha na prestação dos serviços, a diferentes fatores considerados externos, a exemplo das intempéries climáticas, que podem resultar em consideráveis atrasos, ou mesmo em cancelamentos. Desse modo, compete ao consumidor considerar todas essas variáveis ao adquirir seu bilhete, especialmente quando chegar ao destino no horário planejado for de importância ímpar ao propósito da viagem.

Ressalte-se, em tempo, que o destino final da consumidora sequer era a cidade de Guarulhos, mas sim de Suzano, implicando em um deslocamento de carro de aproximadamente 38 km (cerca de 45 minutos).

A partir desse raciocínio, o dano reclamado não destoia da média dos passageiros prejudicados pelo referido atraso, não implicando em maiores digressões a respeito do *quantum* encartado na sentença.

Nessa perspectiva, a quantia fixada mostra-se consentânea às praticadas por este Tribunal, como denota o julgamento da Apelação Cível n. 2013.088950-9, da Capital, relator Ricardo Roesler, Quarta Câmara de Direito Público, em 03.12.2015, do qual se destaca a seguinte passagem:

Embora os danos reclamados sejam os ordinariamente presumíveis, não havendo demonstração de abalo extraordinário, entendo que a indenização fixada na

origem deverá ser **majorada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas, pois, as variáveis que orientam o caso concreto, bem como os precedentes deste órgão fracionário.** (sem grifo no original).

No julgamento de caso semelhante, no qual, aliás, o atraso de vôo doméstico chegou a dez horas, o Superior Tribunal de Justiça entendeu a quantia compensatória de R\$ 4.000,00 condizente com as circunstâncias, conforme se lê da ementa do Agravo regimental no Agravo em Recurso Especial n. 254587/RS, relator Min. Sidnei Beneti, Terceira Turma, publicado em 04.02.2013:

AGRAVO REGIMENTAL - AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VOO DOMÉSTICO - DANOS MORAIS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE - REVISÃO - IMPOSSIBILIDADE - SÚMULA 7/STJ - DECISÃO AGRAVADA MANTIDA - IMPROVIMENTO.

[...]

2.- A intervenção do STJ, Corte de caráter nacional, destinada a firmar interpretação geral do Direito Federal para todo o país e não para a revisão de questões de interesse individual, no caso de questionamento do valor fixado para o dano moral, somente é admissível quando o valor fixado pelo Tribunal de origem, cumprindo o duplo grau de jurisdição, se mostre teratológico, por irrisório ou abusivo.

3.- Inocorrência de teratologia no caso concreto, em que, em razão de atraso de voo de dez horas em voo doméstico, foi fixado o valor de indenização em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais.

[...]

5.- Agravo Regimental improvido.

Com essas considerações, mantém-se a condenação da companhia aérea no patamar consignado, desprovendo-se ambos os recursos.

Este é o voto.