

Apelação Cível n. 0013889-89.2012.8.24.0023
Relator: Desembargador Marcus Tulio Sartorato

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO DE VOO E NEGLIGÊNCIA NO ACOMPANHAMENTO DE MENOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO MÚTUA. VOO DE INFANTE DE 10 ANOS DESACOMPANHADA ENTRE BRASÍLIA E FLORIANÓPOLIS. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE MENORES JUNTO À RÉ. PASSAGEM ADQUIRIDA PARA A NOITE DE 02.01.2011. PRIMEIRA AUTORA QUE SÓ CHEGOU AO DESTINO NA TARDE DO DIA 04.01.2011. CANCELAMENTO DO VOO DUAS VEZES. AGUARDANDO POR DIVERSAS HORAS NO AEROPORTO NA PRIMEIRA NOITE ATÉ QUE COMUNICADA A RESPONSÁVEL PELA INFANTE PARA BUSCÁ-LA. PERNOITE EM HOTEL NAS PROXIMIDADES DO AEROPORTO NA SEGUNDA NOITE EM COMPANHIA DE MULHER SUPOSTAMENTE FUNCIONÁRIA DA RÉ. MENOR QUE PERMANECEU DIVERSAS HORAS SEM SUPERVISÃO E ASSISTÊNCIA. NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO, COMPANHIA OU MESMO COMUNICAÇÃO COM A MÃE. GENITORA QUE AGUARDOU A FILHA NO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS POR DIVERSAS HORAS, NAS DUAS NOITES, À MÍNGUA DE INFORMAÇÕES CONSISTENTES SOBRE O PARADEIRO E ESTADO DA INFANTE. RÉ QUE IMPUTA OS CANCELAMENTOS À DETERMINAÇÃO DOS CONTROLADORES DE VOO. EXCLUDENTE NÃO COMPROVADA. ÔNUS QUE COMPETIA À RÉ. ART. 14 DO CDC. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SUFICIENTE À AUTORA TAMPOUCO DEMONSTRADA. PROVA DOCUMENTAL QUE CORROBORA A VERSÃO INICIAL. DANO MORAL. SITUAÇÃO DO CASO CONCRETO QUE ULTRAPASSOU O MERO ABORRECIMENTO. AFLIÇÃO DE MÃE E FILHA. NEGLIGÊNCIA NA SUPERVISÃO DA INFANTE E FALTA DE INFORMAÇÃO A AMBAS. QUANTUM FIXADO EM R\$ 10.000,00 PARA CADA UMA DAS AUTORAS. ADEQUAÇÃO À HIPÓTESE.

MANUTENÇÃO. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. DATA DA CITAÇÃO. PEDIDO DE FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS À DEFENSORA DATIVA DAS AUTORAS. NOMEAÇÃO DURANTE A EFICÁCIA DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL N. 155/97. AUTORAS VENCEDORAS NA DEMANDA. VEDAÇÃO À DUPLA REMUNERAÇÃO. INTELIGÊNCIA DO ART. 17, I, DA REFERIDA LEGISLAÇÃO. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 10% SOBRE A CONDENAÇÃO. MAJORAÇÃO PARA 13% EM ATENÇÃO AOS PARÂMETROS DO ART. 85, § 2º DO CPC. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0013889-89.2012.8.24.0023, da comarca da Capital 6ª Vara Cível em que são apelantes e apelados T. L. A. S/A e M. Z. P. P. e outro.

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, dar parcial provimento aos recursos e fixar honorários recursais nos termos do voto. Custas legais.

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

Florianópolis, 3 de abril de 2018.

Desembargador Marcus Tulio Sartorato
Relator

RELATÓRIO

Adota-se o relatório da sentença recorrida que é visualizado às fls. 206/208, por revelar com transparência o que existe nestes autos, *in verbis*:

M. Z. P. P., representada por sua genitora H. A. Z., também autora, devidamente qualificadas, ajuizaram esta ação de indenização por danos morais em desfavor de T. L. A. S/A, alegando, em síntese, que a segunda autora comprou passagens aéreas com a ré para sua filha, primeira autora, de 10 anos de idade na época dos fatos, realizar uma viagem de Florianópolis/SC até Brasília/DF, a fim de visitar sua tia. Para realização da viagem da menor em segurança, a segunda demandante contratou o serviço de Supervisão de Menores (UMNR), juntando todos os documentos necessários, bem como a autorização de viagem emitida pela Vara da Infância e Juventude desta comarca.

Disseram que o retorno para Florianópolis/SC, ocorreria em 02/01/2011 às 21h58m, mas que, no entanto, o voo foi cancelado sem que fossem informadas do motivo. Assim, um funcionário da ré contatou a tia da primeira autora à 1h00m da manhã para que esta buscasse a menor. Informaram que nessa primeira tentativa de embarque, a menor ficou desacompanhada no aeroporto, com fome e sem ser informada do que estava acontecendo.

No dia seguinte, ou seja, 03/01/2011, a tia da autora M. novamente se dirigiu até o aeroporto de Brasília às 19h30m para embarque no voo transferido para 21h58m.

Após deixar a menor com preposto da empresa ré e receber a informação de que a primeira autora já teria embarcado, a tia desta efetuou contato com a segunda autora comunicando o embarque. Todavia, o voo mais uma vez foi cancelado, sendo todos os passageiros, inclusive a primeira autora, encaminhados para um hotel para aguardar nova tentativa de embarque que ocorreria no dia 04/01/2011. Nessa segunda tentativa de embarque, alegaram mais uma vez as autoras, que a menor permaneceu sem nenhum acompanhamento de funcionário da ré, sendo que houve momento em que ela entrou em desespero e começou a chorar por não ter nenhuma notícia do que estava acontecendo e por estar sozinha no aeroporto.

Enquanto isso, alegam que a genitora da menor estava no aeroporto de Florianópolis/SC angustiada, aflita e sem qualquer tipo de informação do que estava ocorrendo, apenas ficou sabendo que sua filha foi encaminhada para um hotel com uma terceira pessoa chamada Lorraine, sem saber se esta seria preposta da empresa ré e sem ter contato direto com a menina, ainda que tivesse solicitado.

Desse modo, requereram a condenação da parte ré ao pagamento de indenização pelos danos morais devido à desídia da empresa de transporte aéreo que causou momentos de aflição e desespero em ambas as autoras. Valoraram a causa e juntaram documentos (pp. 17/54).

Citada, a ré apresentou resposta sob a forma de contestação, alegando,

preliminarmente, ilegitimidade ativa da segunda demandante. No mérito, informou que o cancelamento dos voos nos dias 02 e 03/01/2011 ocorreram por motivo alheio a sua vontade, qual seja, problemas de malha aérea, sendo determinado pela ANAC seu cancelamento. Disse que houve acompanhamento da menor conforme AIV (autorização interna de viagem), inclusive com ligação para sua responsável para buscá-la no dia 02/01/2011 e acompanhamento de sua preposta Lorraine no dia em que precisou pernoitar em hotel disponibilizado pela ré para todos os passageiros do voo cancelado. Impugnou os danos morais por inexistir conduta ilícita de sua parte. Por fim, requereu a improcedência da ação.

Juntou procuração e documentos (pp. 80/88).

Houve réplica (pp. 92/99).

No despacho de p. 101, foi afastada a preliminar de ilegitimidade ativa da segunda demandante e designada audiência de conciliação, que restou inexitosa.

Para fase probatória, as autoras arrolaram duas testemunhas, sendo que a testemunha Fátima Regina Althoff não compareceu na audiência, tendo as autoras desistido de sua oitiva (p. 123), e a testemunha Sérgio Furtado ouvida por carta precatória na comarca de Manaus (pp. 126/130).

As partes apresentaram alegações finais (pp. 134/136 e 140/142).

Intimado, o Ministério Público opinou pela procedência da ação, a fim de que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais, deixando a fixação do valor pelo arbítrio deste juízo (pp. 200/205).

É o relato necessário.

Vieram-me os autos conclusos.

O MM. Juiz de Direito, Dr. Celso Henrique de Castro Baptista Vallim, decidiu a lide nos seguintes termos (fl. 211):

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por M. Z. P. P., representada por sua genitora H. A. Z., também autora, na presente Ação indenizatória em face de T. L. A. S/A, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autora como indenização pelos danos morais sofridos, acrescidos de correção monetária (INPC) a contar da data da publicação desta decisão e de juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso.

Arcará a ré com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes que fixo em 10% sobre o valor total da condenação, forte no que dispõe o art. 85, §2º do CPC.

Irresignada, a ré interpôs recurso de apelação (fls. 218/228) no qual aduz, em síntese, que não houve qualquer conduta ilícita de sua parte, tampouco

restou configurado dano de ordem moral a ser indenizado às autoras. Pede, ao final, a improcedência dos pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização.

As autoras, por sua vez, interpuseram recurso de apelação (fls. 230/234), no qual pugnam a fixação de honorários em prol da defensora dativa, a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada uma, bem como a elevação da verba sucumbencial.

A douta Procuradoria-Geral de Justiça, em parecer de lavra do Exmo. Sr. Dr. Paulo Cezar Ramos de Oliveira, manifestou-se pelo desprovimento do recurso (fls. 252/261).

VOTO

1. É incontroversa a relação de consumo existente entre as partes.

Sendo assim, aplica-se o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços (fato do serviço). Essa responsabilidade, nos termos do referido enunciado legal, somente poderá ser excluída caso o fornecedor comprove a inexistência de defeito no serviço, a culpa exclusiva da vítima ou a culpa exclusiva de terceiro, *in verbis*:

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.

[...]

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

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Além disso, é direito básico do consumidor "*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*", conforme o artigo 6º, VI, do referido diploma legal. Nesse sentido, o dispositivo vai ao encontro do texto constitucional, que assegura a todos o direito a indenização por dano material, moral ou à imagem, no inciso V de seu artigo 5º.

No caso concreto, as autoras alegam que adquiriram passagem aérea para que a primeira autora, a menor M. Z. P. P. fosse de Florianópolis à Brasília visitar sua tia.

Como a infante tinha apenas 10 (dez) anos de idade na época dos fatos (fl. 18), sua genitora obteve autorização judicial para a viagem da filha (fl. 25) e contratou serviço de supervisão de menores junto à ré (UMNR), como ficou incontroverso.

A ida ocorreu sem intercorrências. Contudo, o retorno da infante à Florianópolis, previsto para o dia 02.01.2011 às 21h58min, não ocorreu como o planejado.

Conforme narrado na inicial, a infante foi levada por sua tia ao aeroporto Juscelino Kubitschek na data do retorno e entregue aos cuidados de um funcionário da ré, tendo sido posteriormente informada de que já estava na sala de embarque, prestes a embarcar na aeronave.

Enquanto isso, a infante, que estava na sala VIP da companhia aérea, aguardou por horas até que finalmente, à 1:00 hora da manhã, foi informada do cancelamento do voo, que só ocorreria no mesmo horário do dia seguinte. Nesse ínterim, a menina ficou sozinha e sem assistência, até que sua tia foi chamada para buscá-la.

Enquanto isso, a mãe da criança a aguardava no aeroporto Hercílio Luz, nesta Capital, onde, já passada a hora em que o voo da filha deveria chegar, buscava inutilmente informações sobre a criança junto aos funcionários da ré, os quais não sabiam o exato paradeiro da menina, tanto que não lograram colocá-la ao telefone com a mãe.

Somente quando informada pela tia de que o voo fora cancelado e, em função disso, levaria a menina de volta para sua casa, a segunda autora se acalmou e deixou o aeroporto.

No dia seguinte a menina foi novamente levada pela tia ao aeroporto em Brasília, onde foi confiada a um funcionário da ré e conduzida à sala VIP. Informada de que a infante já havia embarcado, a tia deixou o aeroporto e avisou a segunda autora que sua filha estava a caminho.

Mais uma vez, no entanto, o embarque foi frustrado. A infante chegou a entrar no ônibus do aeroporto para ir até o avião mas, sem muita explicação, retornou ao saguão do aeroporto, quando então, confusa e sem qualquer orientação, entrou em pânico e começou a chorar.

Amparada por outros passageiros e, finalmente, por algum funcionário da ré, a autora foi conduzida com um grupo para um hotel nas proximidades, onde pernitou na companhia de uma mulher chamada Lorraine, alegadamente preposta da companhia aérea. Entretanto, nenhuma comprovação da vinculação desta mulher à empresa ré consta dos autos.

Nesse meio tempo, a segunda autora já aguardava ansiosamente pela filha no aeroporto em Florianópolis, onde, passado o horário previsto de chegada, ficou novamente a esmo sem informações precisas sobre o paradeiro da menina.

Somente após horas de buscas e informações desconstradas, a segunda autora foi cientificada de que a filha havia sido encaminhada para um hotel. Sem saber que hotel e com quem a filha estava, a mãe aguardou toda a madrugada no aeroporto a espera de mais notícias, até que finalmente, na manhã do dia 04.01.2011, a infante embarcou rumo a Florianópolis, onde chegou por volta das 14:00 horas.

A prova documental corrobora a versão das autoras, a qual coincide com a do boletim de ocorrência lavrado na delegacia do próprio aeroporto (fls. 26/27) e com a reclamação feita à ANAC (fls. 30/32). Além disso, a própria ré emitiu documentos atestando que houve o cancelamento dos 2 (dois) voos por motivos "outros" (fls. 28/29). Por fim, as autoras juntaram comprovante de hospedagem no hotel Bay Park em Brasília da infante com mulher chamada "Lorraine" entre 03.01.2011 e 04.01.2011 (fl. 36).

A ré, em defesa, aduz que o voo foi cancelado por força maior e que, apesar das intercorrências, a menor sempre esteve supervisionada e foi assistida por membros de sua equipe.

A excludente de responsabilidade, contudo, não restou nem minimamente comprovada. Conquanto tenha alegado que os cancelamentos foram determinados pelos controladores de voo, nenhuma prova nesse sentido

foi carreada aos autos.

Outrossim, independentemente dos motivos que levaram ao cancelamento dos voos, nada explica porque a primeira autora só logrou chegar ao seu destino 2 (dois) dias depois. Considerando as particularidades do caso, notadamente o fato de se tratar de uma menor viajando desacompanhada, a ré deveria ter providenciado a colocação da infante no primeiro voo disponível com destino a Florianópolis. Pouco crível, nesse ponto, que nas cerca de 40 (quarenta) horas entre o horário planejado e o efetivo embarque da autora não houvesse nenhum outro voo de Brasília a Florianópolis.

Da mesma forma, resta nítido que, conquanto a ré não estivesse obrigada a disponibilizar companhia constante à primeira autora ao longo de toda a viagem, falhou indiscutivelmente em seu dever contratual de assegurar a assistência necessária à passageira menor.

Conforme consta em seu próprio sítio eletrônico (fl. 72), no serviço de supervisão de menores desacompanhados, a companhia aérea "*assegura que o menor receberá cuidados e atenção especiais durante toda a viagem, inclusive em caso de atrasos. A criança estará sob a constante supervisão da equipe de aeroporto e de cabine*".

Na hipótese, ficou evidente que essa "constante supervisão" não ocorreu. Se a ré tivesse cumprido seu dever, a mãe da menina não teria ficado horas no aeroporto de Florianópolis, nas duas noites, no aguardo de informações consistentes e definitivas sobre a filha. Com efeito, se a infante estivesse sendo supervisionada de perto por alguém da equipe da ré, não haveria esse vácuo e desencontro de informações que culminou em mãe e filhas aflitas e emocionalmente exauridas após quase 2 (dois) dias de espera pelo reencontro.

A infante, em tenra idade, por certo necessitava de algum adulto para orientá-la nas duas noites em que passou diversas horas no aeroporto. Com o tempo de espera elástico muito além do planejado, além do pernoite no

hotel com uma mulher desconhecida, alguém deveria ter se encarregado de assegurar a tranquilidade e bem-estar da criança, providenciando alimentação, acompanhando-a ao banheiro, etc.

Sobretudo, deveria a ré ter assegurado que a infante entrasse em contato com sua genitora, de modo a tranquilizar ambas e deixar a segunda ré a par das mudanças de planos que se sucediam. A comunicação foi tão falha que a mãe da menina só soube que esta iria para um hotel (com uma pessoa desconhecida) quando tal providência já tinha sido tomada, sem prévia consulta a qualquer uma das responsáveis pela infante.

Dessarte, evidenciada a falha no serviço prestado pela ré, exsurge o dever de reparar os danos sofridos.

2. Com relação ao dano moral, a Carta Magna, em seu art. 5º, X, estabelece que "*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*".

Para Serpa Lopes, responsabilidade "*significa a obrigação de reparar um prejuízo, seja por decorrer de uma culpa ou de uma circunstância legal que a justifique, como a culpa presumida, ou por uma circunstância meramente objetiva*" (*Curso de direito civil: fontes acontratuais das obrigações: responsabilidade civil*, Freitas Bastos, 2001, 5ª ed., v. 5, p. 160).

Ademais, tratando-se de relação consumerista, basta o fato do serviço e o nexo de causalidade entre ele e o dano sofrido, a fim de que o fornecedor seja responsabilizado.

O dano moral na hipótese de atraso de voos não se dá de forma presumida. No caso dos autos, contudo, a situação ultrapassou o mero aborrecimento, porque acarretou o atraso de quase dois dias no embarque da primeira autora, acrescido da aflição de ambas em virtude do descuido da ré em

relação ao bem-estar e segurança da infante.

Dessa forma, tanto pelo atraso demasiado e injustificado, não acobertado por qualquer excludente, quanto pela falta de supervisão à menor que viajava sozinha, configura-se o dever de indenizar os danos morais sofridos por ambas as autoras.

Em situações semelhantes esta Corte tem reconhecido a ocorrência de abalo anímico indenizável:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO. ATRASO DE VOO. DURAÇÃO DE MAIS DE QUATRO HORAS. AUTORA QUE, EM FUNÇÃO DO ATRASO, PERDEU PARTE SIGNIFICATIVA DO EVENTO MUSICAL QUE ENSEJOU A REALIZAÇÃO DA PRÓPRIA VIAGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO CASO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE DEVE PREVALECER SOBRE A LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA ACERCA DO TRANSPORTE AÉREO (RESOLUÇÕES DA ANAC E CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA). NORMA QUE MELHOR MATERIALIZA AS PERSPECTIVAS DO CONSTITUINTE EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO AO HIPOSSUFICIENTE DA RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATRASO INCONTROVERSO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EVIDENCIADA. JUSTIFICATIVAS PARA O ATRASO QUE SUPOSTAMENTE CONFIGURARIAM FORÇA MAIOR QUE NÃO RESTARAM DEVIDAMENTE COMPROVADAS. ÔNUS QUE INCUMBIA AO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. FRUSTRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DO CONSUMIDOR. PREJUÍZO À PROGRAMAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AOS DITAMES DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DAS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. VALOR FIXADO ADEQUADAMENTE EM PRIMEIRA INSTÂNCIA. REDUÇÃO DESCABIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS ARBITRADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0325119-50.2015.8.24.0023, da Capital, rel. Des. Saul Steil, com votos vencedores deste Relator e do Exmo. Des. Fernando Carioni, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 31-10-2017).

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO E PERDA DE VOOS DOMÉSTICOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE QUE O ATRASO OCORREU NO PRIMEIRO VOO. PERDA DO VOO DE CONEXÃO E ATRASO DAQUELE PARA O QUAL A AUTORA (CONSUMIDORA) FOI REALOCADA INCONTROVERSOS.

INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO ALEGADO CASO FORTUITO. MAU TEMPO QUE TERIA INVIABILIZADO O TRANSPORTE NO HORÁRIO CONTRATADO. ÔNUS DA PROVA QUE INCUMBIA À RÉ. EXEGESE DO ART. 373, INCISO II, DO NOVO CPC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA, CONSOANTE ART. 14, DO CDC. DANO MORAL. PRESUMIDO. DEMORA DO VOO QUE IMPLICOU NA PERDA DE CONEXÃO AÉREA E NO ATRASO NO DESTINO FINAL. VIABILIDADE DE FIXAÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA. PRETENSÃO DE MINORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 6.000,00. IMPOSSIBILIDADE. OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE, DE ACORDO COM OS PARÂMETROS DEFINIDOS POR ESTA CORTE DE JUSTIÇA, EM CASOS ANÁLOGOS. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS RECURSAIS. PRESENÇA DOS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS. CABIMENTO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0301294-31.2014.8.24.0082, da Capital - Continente, rel. Des. Cláudia Lambert de Faria, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 15-08-2017).

3. A indenização a título de danos morais deve ser arbitrada de forma a compensar o abalo experimentado pelo autor, além do intuito de alertar a ofensora a não reiterar a conduta lesiva. Entretanto, não existem parâmetros legais objetivos para se fixar a reparação.

A doutrina e a jurisprudência têm firmado entendimento de que: "*a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que 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*" (Carlos Alberto Bittar, *Reparação civil por danos morais*, RT, 1993, p. 220).

Conforme esclarece José Raffaelli Santini, "*inexistindo critérios previstos por lei a indenização deve ser entregue ao livre arbítrio do julgador que, evidentemente, ao apreciar o caso concreto submetido a exame fará a entrega*

da prestação jurisdicional de forma livre e consciente, à luz das provas que forem produzidas. Verificará as condições das partes, o nível social, o grau de escolaridade, o prejuízo sofrido pela vítima, a intensidade da culpa e os demais fatores concorrentes para a fixação do dano, haja vista que costumeiramente a regra do direito pode se revestir de flexibilidade para dar a cada um o que é seu. [...] O que prepondera, tanto na doutrina, como na jurisprudência, é o entendimento de que a fixação do dano moral deve ficar ao prudente arbítrio do juiz" (Dano moral: doutrina, jurisprudência e prática, Agá Júris, 2000, p. 45).

Sobre o tema, tem decidido este Sodalício que:

Para a fixação do *quantum* indenizatório, devem ser observados alguns critérios, tais como a situação econômico-financeira e social das partes litigantes, a intensidade do sofrimento impingido ao ofendido, o dolo ou grau da culpa do responsável, tudo para não ensejar um enriquecimento sem causa ou insatisfação de um, nem a impunidade ou a ruína do outro (TJSC, Apelação Cível n. 2012.070924-6, de Trombudo Central, deste relator, com votos vencedores dos Exmos. Srs. Des. Maria do Rocio Luz Santa Ritta e Saul Steil, j. 23-10-2012).

O dano moral é o prejuízo de natureza não patrimonial que afeta o estado anímico da vítima, seja relacionado à honra, à paz interior, à liberdade, à imagem, à intimidade, à vida ou à incolumidade física e psíquica. Assim, para que se encontre um valor significativo a compensar este estado, deve o magistrado orientar-se por parâmetros ligados à proporcionalidade e à razoabilidade, ou seja, deve analisar as condições financeiras das partes envolvidas, as circunstâncias que geraram o dano e a amplitude do abalo experimentado, a fim de encontrar um valor que não seja exorbitante o suficiente para gerar enriquecimento ilícito, nem irrisório a ponto de dar azo à renitência delitiva (TJSC, Apelação Cível n. 2012.072715-8, de Mafra, rel. Des. Fernando Carioni, com votos vencedores deste Relator e da Exma. Sra. Des.^a Maria do Rocio Luz Santa Ritta, j. 30-10-2012).

Nesse passo tem-se fixado o *quantum* indenizatório de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, levando em conta, sobretudo: a malícia, o dolo ou o grau de culpa daquele que causou o dano; as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas; os antecedentes pessoais de honorabilidade e confiabilidade do ofendido; a intensidade do sofrimento psicológico; a finalidade admonitória da sanção, para que a prática do ato ilícito não se repita; e o bom senso, para que a indenização não seja extremamente gravosa, a ponto de gerar um enriquecimento sem causa ao ofendido, nem irrisória, que

não lhe propicie uma compensação para minimizar os efeitos da violação ao bem jurídico (TJSC, Apelação Cível n. 2012.050604-2, de Pomerode, rel. Des.^a Maria do Rocio Luz Santa Ritta, com votos vencedores deste relator e do Exmo. Sr. Des. Saul Steil, j. 23-10-2012).

No caso em apreço, o magistrado singular fixou a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das autoras, em face do que ambas as partes se insurgem.

Assim, considerando-se os argumentos expendidos, à vista do fato do serviço imputado à ré, da situação econômico-financeira presumível das partes (a primeira autora é estudante e a segunda não tem profissão declarada, ao passo que a ré é uma grande companhia aérea), e especialmente com base nos padrões aplicados por esta Câmara em casos semelhantes, entende-se por bem manter o *quantum* indenizatório fixado na sentença.

A relação estabelecida entre as partes, na hipótese, é contratual, razão pela qual os juros de mora devem incidir a partir da citação (CC, art. 405), e não da publicação da sentença, como pretende a ré, conforme dispõe o Enunciado n. 54 da Súmula do STJ. Nesse contexto, "*a jurisprudência do STJ é firme no sentido de que, em se tratando de danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação*". (STJ, AgRg no REsp 1550157/DF, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 01/09/2016).

O mesmo entendimento é seguido em julgados deste Tribunal de Justiça, para casos de transporte aéreo:

Na responsabilidade contratual, tal como se dá no contrato de transporte aéreo, sobre a verba compensatória por dano moral devem incidir juros de mora a contar da citação. (TJSC, Apelação Cível n. 2016.018377-4, de Araranguá, rel. Des. Henry Petry Júnior, j. 25-04-2016).

DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - RESPONSABILIDADE CIVIL - ATRASO EM VÔO - PERDA DE CONEXÃO INTERNACIONAL - DANO MORAL - PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO - RECURSOS PRINCIPAL DA RÉ E ADESIVO DA AUTORA - ANÁLISE CONJUNTA - 1. AFASTAMENTO DA

RESPONSABILIDADE CIVIL - ATRASO INFERIOR A 4 HORAS - IRRELEVÂNCIA - ATRASO QUE OCASIONA PERDA DE CONEXÃO - INDENIZATÓRIA MANTIDA - 2. ALTERAÇÃO QUANTUM INDENIZATÓRIO - MAJORAÇÃO ACOLHIDA - ADEQUAÇÃO AO BINÔMIO RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - MONTANTE MAJORADO - 3. JUROS DE MORA A PARTIR DO EVENTO DANOSO - INACOLHIMENTO - JUROS A PARTIR DA CITAÇÃO - ALTERAÇÃO EX OFÍCIO - RECURSO PRINCIPAL DESPROVIDO - RECURSO ADESIVO PROVIDO EM PARTE. [...] 3. Em indenização por danos morais decorrentes de ilícito contratual, os juros moratórios devem ser contados a partir da citação. (TJSC, Apelação Cível n. 2014.026847-8, de Criciúma, rel. Des. Monteiro Rocha, j. 28-05-2015- grifo adicionado).

E, no Superior Tribunal de Justiça, há consistente jurisprudência nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. DANOS MORAIS. REVISÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO.

1. Se as questões trazidas à discussão foram dirimidas, pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla e fundamentada, deve ser afastada a alegada violação ao art. 535 do Código de Processo Civil. 2. "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (Súmula 7/STJ). 3. Consoante entendimento pacificado no âmbito desta Corte, o valor da indenização por danos morais só pode ser alterado na instância especial quando manifestamente ínfimo ou exagerado, o que não se verifica na hipótese dos autos. 4. Em casos de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da data da citação e a correção monetária a partir da data em que se tornou líquido o quantum indenizatório, na linha da jurisprudência pacífica desta Corte Superior. 5. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 616.249/RS, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 03/03/2015, DJe 10/03/2015 – grifo adicionado)

DANOS MORAIS. VÔO INTERNACIONAL FRETADO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA FRETADORA E DA AFRETADORA.

São solidariamente responsáveis as empresas fretadora e afretadora por danos causados a terceiros em transporte. Tratando-se de indenização por má prestação de serviços, a responsabilidade é contratual, incidindo os juros a partir da citação. Recurso parcialmente conhecido e, nessa parte, provido.

(REsp 538.829/RJ, Rel. Ministro CÉSAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 09/09/2003, DJ 28/10/2003, p. 294 – grifo adicionado)

PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO NO VÔO. CODECOM. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR AÉREO. AGÊNCIA DE TURISMO. CULPA NÃO

COMPROVADA. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS. INCIDÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 07/STJ.

[...] 3. A teor da jurisprudência desta Corte, tratando-se, in casu, de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação. Precedentes. [...]

(REsp 797.836/MG, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 02/05/2006, DJ 29/05/2006, p. 263)

Logo, altera-se o marco inicial dos juros moratórios, os quais devem incidir a partir da citação, e não do arbitramento, como postulado pela ré.

4. As autoras reeditam o pedido de fixação de verba honorária em favor da advogada dativa atuante no presente feito.

Cumprir registrar que a nomeação ocorreu em 26.04.2011, quando ainda possuía eficácia a Lei Complementar n.º 155/97.

Contudo, a referida legislação prevê expressamente o não cabimento da remuneração ao assistente judiciário ou defensor dativo da parte vencedora da demanda, especificamente quando o vencido possui condições de arcar com os honorários sucumbenciais, *in verbis*:

Art.17. Não será devida a remuneração ao Advogado Assistente e Judiciário ou Defensor Dativo quando:

I – o beneficiário da Assistência Judiciária for vencedor da causa e tiver o sucumbente condições financeira de cumprir a sentença quanto ao implemento dos honorários;

Acerca da impossibilidade de dupla remuneração, colhe-se da jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA COM A CONDENAÇÃO DA PARTE VENCIDA NAS CUSTAS E HONORÁRIOS. DEFENSOR DATIVO NOMEADO À PARTE AUTORA. PRETENSÃO A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS FIXADOS COM BASE NA LC 155/1997). INVIABILIDADE. "Não será devida a remuneração ao Advogado Assistente e Judiciário ou Defensor Dativo quando o beneficiário da Assistência Judiciária for vencedor da causa e tiver o sucumbente condições financeiras de cumprir a sentença quanto ao implemento dos honorários" - (art. 17, I, da LC 155/97).

RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0116079-61.2007.8.24.0038, de Joinville, rel. Des. Rubens Schulz, Segunda Câmara de Direito Civil, j. 06-07-2017).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DE FAMÍLIA. AÇÃO DE DIVÓRCIO C/C PARTILHA E ALIMENTOS. [...] APELAÇÃO DO AUTOR. INSURGÊNCIA COM RELAÇÃO À FIXAÇÃO DE ALIMENTOS EM FAVOR DA FILHA. MINORAÇÃO. DESNECESSIDADE. NÃO COMPROVAÇÃO DA INCAPACIDADE FINANCEIRA DO AUTOR PARA PRESTAR OS ALIMENTOS. FILHA MENOR DE IDADE. NECESSIDADES PRESUMIDAS. OBRIGAÇÃO MANTIDA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. MANUTENÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM URHS. IMPOSSIBILIDADE. PARTE AUTORA (VENCEDORA EM PARTE) QUE É BENEFICIÁRIA DA JUSTIÇA GRATUITA. SUCUMBENTE COM CONDIÇÕES DE ARCAR COM A VERBA HONORÁRIA. ARTIGO 17, I, DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL N. 155/97. HONORÁRIOS QUE DEVEM SER FIXADOS COM BASE NO ART. 20, §§ 3º E 4º, DO CPC. [...] "Não será devida a remuneração ao Advogado Assistente Judiciário ou Defensor Dativo quando [...] o beneficiário da Assistência Judiciária for vencedor da causa e tiver o sucumbente condições financeiras de cumprir a sentença quanto ao implemento dos honorários." (art. 17, I, da Lei Complementar Estadual n. 155/97). (Ap. Cív. n. 2011.042861-1, de São Domingos, rel. Des. Rubens Schulz, j. 24.11.2014). (TJSC, Apelação Cível n. 2015.071040-6, de Jaraguá do Sul, rel. Des. Sebastião César Evangelista, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 17-12-2015).

APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. CONDENAÇÃO CRIMINAL À PENA DE MULTA. ARTIGO 51 DO CÓDIGO PENAL. NULIDADE DA CITAÇÃO POR EDITAL. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS E HONORÁRIOS DO CURADOR ESPECIAL. IMPOSSIBILIDADE DE DUPLA CONDENAÇÃO. PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. MANUTENÇÃO APENAS DA VERBA SUCUMBENCIAL. PRECEDENTES DESTA CORTE. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA EM CONTRA-RAZÕES. PROCEDIMENTO REGULAR E FORMAL NÃO ATENDIDO. IMPOSSIBILIDADE DE APRECIÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. "Os honorários advocatícios devidos ao curador especial já estão garantidos pela condenação do ente público ao pagamento deles, de sorte que é desnecessário lançar mão da remuneração estatal da assistência judiciária gratuita (a quem competia o exercício da curatela processual) que só tem sentido quando o Advogado deixa de ser remunerado por seus serviços, seja porque a parte por ele representada foi sucumbente ou porque a parte contrária, mesmo vencida, não tem condições de arcar com a verba honorária' (AC n. 2014.074120-2, de Joinville, rel. Des. Jaime Ramos, j. 13-11-2014)" (Agravo de Instrumento n. 2014.044160-1, de Joinville, Relator: Des. Jorge Luiz de Borba, 1ª Câm. Dir. Púb., j. 16/12/2014).

(TJSC, Apelação Cível n. 2014.066168-1, de Brusque, rel. Des. Paulo Ricardo Bruschi, j. 24-02-2015).

No presente caso, a ré é companhia aérea de indiscutível capacidade econômica, tendo plenas condições de arcar com a verba sucumbencial arbitrada na sentença, acrescida da majoração operada em sede recursal.

Portanto, obstada a fixação de dupla remuneração à defensora dativa, indefere-se o pedido.

5. Consoante dispõe o § 2º e alíneas do art. 85 do Novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devem ser fixados em proporção à condenação, ao proveito econômico ou ao valor da causa, levando-se em consideração o grau de zelo e o trabalho do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e a importância do feito e o tempo dispensado.

In casu, as autoras pedem a majoração do percentual arbitrado na origem, qual seja, 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Assim, tendo em vista as particularidades do caso, o qual não se trata de ação tão corriqueira, bem como ao longo tempo de tramitação do feito, julga-se adequado majorar o valor arbitrado na sentença para 13% (treze por cento) do valor atualizado da condenação.

6. Diante do parcial provimento de ambos os recursos, com o êxito da ré apenas na alteração do marco inicial dos juros de mora e, em relação à autora, na ligeira majoração da verba honorária, bem como diante do trabalho adicional em sede recursal, com fulcro no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, arbitram-se honorários advocatícios recursais no valor de 1% (um por cento) da condenação para cada parte, vedada a compensação e suspensa a exigibilidade em relação às autoras ante a concessão da justiça gratuita.

7. Ante o exposto, vota-se no sentido de: (a) dar parcial provimento ao recurso das autoras para majorar a verba honorária arbitrada na sentença para 13% (treze por cento) sobre o valor atualizado da condenação; e (b) dar parcial provimento ao recurso da ré para alterar o marco inicial dos juros de mora sobre o valor da condenação para a data da citação. Fixam-se honorários recursais em 1% (um por cento) para cada parte, vedada a compensação e suspensa a exigibilidade para as autoras ante a concessão da justiça gratuita.