

APELAÇÃO CÍVEL N. 873.004-7 DA COMARCA DE MARINGÁ, 4.^a VARA CÍVEL

APELANTE: VRG LINHAS AÉREAS S.A.

APELADO: MIGUEL ANTONIO NOVAKOWSKE BARBOSA

RELATOR CONVOCADO: ALBINO JACOMEL GUÉRIOS (EM SUBSTITUIÇÃO AO DESEMBARGADOR ARQUELAU ARAUJO RIBAS)

TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. AUSÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO OU DE OUTRA EXCLUDENTE. RELAÇÃO CONSUMO. RELAÇÃO DE CAUSA E EFEITO COMPROVADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. APELAÇÃO NÃO PROVIDA

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 873.004-7, da Comarca de Maringá, 4.^a Vara Cível, em que é apelante VRG Linhas Aéreas S.A. e apelado Miguel Antonio Novakowske Barbosa.

Acordam os Desembargadores e o Juiz Convocado da Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, em **não prover** a apelação, nos termos deste julgamento.

Apelação Cível n. 873.004-7

§ 1. Miguel Antonio Novakowske Barbosa demandou **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.** dizendo, em resumo, que a ré cancelou o voo que ele tomaria saindo da Maringá para Curitiba as 05 horas e 45 minutos. Sustenta que o voo seguinte deixaria Maringá as 16 horas e que o voo alternativo, com saída de Londrina, não dispunha de lugares disponíveis para Porto Alegre. Sustenta que em razão disso não pode comparecer a uma reunião de negócios que aconteceria as 13 horas do mesmo dia em São Marcos-RS. Sustenta que não pôde comparecer à reunião e que isso frustrou-lhe a obtenção de ganhos com a comercialização de um *software*. Sustenta que houve dano moral, pela perda da sua credibilidade comercial.

A ré contestou, juntamente com **VRG Linhas Aéreas S.A.**, dizendo ser esta parte legítima e não ela. Sustenta que houve um problema mecânico na aeronave e que isso caracterizaria uma excludente da responsabilidade. Sustenta que não houve dano moral. Sustenta que também não houve dano patrimonial. Sustenta que não se caracterizou o vínculo de causa e efeito.

O MM. Juiz excluiu da relação processual a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., fazendo com que a VRG Linhas Aéreas S.A. ingressasse no feito.

A demanda foi acolhida em parte, com a condenação da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ao pagamento de indenização do dano moral, R\$ 5.100,00 (cinco mil e cem reais).

O recurso do autor não foi recebido.



Apelação Cível n. 873.004-7

A ré recorreu insistindo na ilegitimidade ativa para a causa e na legitimidade da VRG e nos mesmos argumentos deduzidos em primeiro grau e mais na excessividade do valor da indenização.

O recurso não foi respondido.

É o relatório.

§ 2. Resumo

1. Comprovadamente: (i) o autor embarcaria em Maringá em um voo para Curitiba, às 05 horas e 45 minutos, da Gol, de onde partiria para o Estado do Rio Grande do Sul para um compromisso de negócios na cidade de São Marcos; (ii) por problemas mecânicos, houve o cancelamento do voo e o seguinte, que sairia às 16 horas, não atenderia as suas necessidades, “eis que o evento a que se dirigia teria início às 13:00 horas com uma reunião com a equipe responsável pelo Franchising da marca Novo Tempo, reunião essa que seria fundamental para a programação dos dias 09 e 10 de agosto (treinamento para implantação de metodologia de gestão).

2. Com fundamento no cancelamento do voo e na impossibilidade da sua participação no dia agendado com a empresa Novo Tempo, o autor demandou: (a) compensação do dano moral, consistente no comprometimento da sua credibilidade profissional e no constrangimento e humilhação de “ficar se explicando por uma ausência que se deu por culpa exclusiva da Gol”, e ressarcimento dos danos materiais, com destaque às

Apelação Cível n. 873.004-7

chances que ele teria perdido de concretizar a venda de um *software* “elaborado pelo autor e disponibilizado por sua empresa”.

3. Intervieram no processo a ré, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e VRG Linhas Aéreas S.A. (fls. 57 e ss.), sustentando: (a) a ilegitimidade passiva da Gol e a legitimidade da VRG, esta incorporadora daquela; (b) a existência de um vazamento de combustível em um dos motores da aeronave, algo comparável com o fato de terceiro, uma das excludentes do artigo 14 do Código do Consumidor; (c) o cumprimento pela companhia aérea das providências determinadas pela ANAC e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, isto é: conferiu-se ao autor a alternativa de embarcar em outro voo ou de ser reembolsado, optando ele pelo reembolso; (d) falta nexo de causalidade, pois ao cancelar o voo agiu no estrito cumprimento do seu dever legal, que era o de garantir a segurança dos passageiros; (e) ausência de danos, dos materiais e do moral.

4. Com a anuência do autor, determinou-se, as fls. 155 e 156, a regularização da relação processual, com o ingresso nela da VRG e saída da Gol.

5. O MM. Juiz condenou a ré – VRG, embora na sentença conste o nome da Gol – ao pagamento de R\$ 5.100,00 (cinco mil e cem reais) para compensação do dano moral (não acolhendo, pois, o pedido de indenização dos danos materiais).

6. Não se recebeu o recurso do autor (intempestivo) (fl. 281), e no da ré argumenta-se com a ilegitimidade passiva da Gol e repetem-

Apelação Cível n. 873.004-7

se os mesmos argumentos deduzidos em primeiro grau, mais a discussão sobre o valor da indenização do dano moral.

2.1. Ilegitimidade passiva da Gol

A questão foi examinada e decidida as fls. 155 e 156, favoravelmente aos interesses da Gol e da VRG – esta passou a ser parte na relação processual, em lugar daquela. O MM. Juiz, certamente por engano, condenou a Gol ao pagamento da indenização do dano moral, questão discutida no recurso. Houve, como adiantado, mero equívoco do Magistrado; na verdade, como a VRG é a ré, a condenação ocorreu a condenação dela, e não da GOL, sendo o caso de retificação do erro material pelo Tribunal.

2.2. Relação de consumo. Transporte aéreo

a) O Código de Defesa do Consumidor define: (i) o contrato de consumo a partir da **qualidade** dos sujeitos da relação contratual — **fornecedor e consumidor** — e (ii) o **consumidor**, a partir de dois critérios — o (1) econômico e (2) por equiparação: **o contrato será de consumo, em outros termos, segundo aquele código, se dele participarem um fornecedor e um consumidor, ou seja: (a) uma pessoa, física ou jurídica, ou mesmo ente despersonalizado que, de regra habitualmente, forneça produtos ou preste serviços e (b) outra que os adquira como destinatário final ou, se não nessa qualidade, ao menos sujeita a uma atividade definida como de consumo** (artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor). No transporte aéreo de passageiros estão presentes esses elementos, isto é: **a companhia aérea**, que presta serviços

Apelação Cível n. 873.004-7

de transporte habitualmente (fornecedor), e **os passageiros**, que utilizam esses serviços de regra para uso próprio (consumidor autêntico), não para empregá-los como insumo (**o passageiro utiliza o transporte para uso próprio, privado, para a satisfação de uma necessidade própria**).

Nesse sentido:

O contrato de transporte de passageiros é um contrato de prestação de serviços, uma obrigação de resultado. Neste caso a caracterização do profissional transportador como fornecedor não é difícil, nem a do usuário do serviço, seja qual for o fim que pretende com o deslocamento, como *consumidor*.¹

Por outro lado, o Código do Consumidor é simultaneamente uma “lei especial na sua face subjetiva, pois só impõe regras para relações contratuais e extracontratuais envolvendo pessoas, que define como consumidores e fornecedores” e lei geral “em grande parte da sua face material, pois trata de várias relações jurídicas envolvendo consumidores e fornecedores, não tratando exaustivamente ou especificamente de nenhuma espécie de contrato em especial, mas impondo novos patamares gerais de equilíbrio e de boa fé a todas as relações de consumo”². Essa característica permite que as leis anteriores a 1991 que tratam de contratos de consumo específicos (ou de contratos hoje definidos como de consumo) continuem em vigor, como o Código Brasileiro da Aeronáutica, mas sem regularem no entanto esses mesmos contratos quando estabelecerem normas “incompatíveis com o novo espírito tutelar e de equidade do CDC”³, sobrevivendo apenas quanto aos contratos não de consumo. Em casos de antinomias, portanto, entre leis anteriores e o Código

¹ MARQUES, Cláudia Lima, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 3.^a ed., São Paulo: RT, 1999, p. 174.

² MARQUES, Cláudia Lima, ob. c., p. 239.

³ MARQUES, Cláudia Lima, ob. c., p. 245.

Apelação Cível n. 873.004-7

do Consumidor, leis gerais e especiais, o intérprete “verificará inicialmente se é possível compatibilizar as duas normas pretensamente em contradição. Se uma interpretação compatibilizadora, integrativa, que permita a aplicação das duas normas ao mesmo tempo, é possível, será esta a escolhida e desaparecerá a antinomia meramente aparente”.⁴

b) Da incidência do Código de Defesa do Consumidor decorre, além de outras, esta conseqüência: a caracterização do evento como um acidente de consumo na prestação de serviço, definido na doutrina como “acontecimentos externos que causem dano material ou moral ao consumidor, só que decorrentes de defeitos do serviço”⁵, bem como esta outra: **somente o fortuito externo tem a virtude de excluir o nexos de causa e efeito e, com isso, a responsabilidade do fornecedor, não também o fortuito interno:**

Creemos que aquela distinção entre *fortuito interno* e *externo*, feita quando tratamos da responsabilidade do transportador (item 64.1), é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O *fortuito interno*, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço... O mesmo já não ocorre com o *fortuito externo*, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior à sua fabricação ou formulação.⁶

Aliás, a externidade é uma constante às excludentes da responsabilidade em geral:

⁴ MARQUES, Cláudia Lima, ob. c., p. 233.

⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio, *Programa de responsabilidade civil*, 2.^a ed., São Paulo: Malheiros, 1998, p. 370.

⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio, ob. c., p. 375.

Apelação Cível n. 873.004-7

Por isso, pelo menos no âmbito da responsabilidade civil em sentido estrito, a externidade, apesar de normalmente não indicada, parece ser requisito essencial. Existem fatos que preenchem os requisitos da imprevisibilidade e da inevitabilidade e que, apesar disso, não excluem o nexo de causalidade. Cada pessoa tem uma esfera jurídica, maior ou menor, dentro da qual atua, que está sob o seu controle, que em regra utiliza em seu proveito, devendo ser responsável pelos fatos que acontecerem no seu âmbito. Não se pode considerar inevitável aquilo que acontece dentro da esfera pela qual a pessoa é responsável e que certamente não aconteceria se não fosse a sua atuação. Se o fato causador do dano não é externo, poderia ser sempre evitado, para isso bastando a não realização da atividade em cujo decurso ele surge. Nestes casos, o dano ainda é resultante da atuação da pessoa, mesmo que esta esteja isenta de qualquer juízo de censura.⁷

c) Precisamente por essas razões o fato alegado pela ré, **ainda que *ad argumentandum* pudesse caracterizar-se como fortuito**, não excluiria o dever de indenizar. Faltaria o requisito da externidade. Supondo que a necessidade de reparos na aeronave fosse um fato imprevisível e inevitável, ele não se inseriria no *fortuito externo*, mas no *interno*, por ser inerente à atividade de uma companhia aérea a ocorrência de defeitos e a necessidade de reparos em aviões, além do que faltam os requisitos do caso fortuito. Não há aí **imprevisibilidade**. Ao contrário, é perfeitamente previsível a necessidade de consertos ou rápidos reparos em um avião, e contando com essa possibilidade deve o fornecedor adotar providências adequadas e pertinentes à rápida e eficiente recuperação dos seus equipamentos, sob pena de a sua omissão concorrer decisivamente para a produção de algum evento danoso. Deve, por exemplo, manter em seus hangares nos aeroportos homens e peças necessárias para a rápida solução do problema ou tratar da imediata substituição da aeronave, ou

⁷ NORONHA, Fernando, *Direito das obrigações*, v. 1, São Paulo: Saraiva, 2003, p. 624.

Apelação Cível n. 873.004-7

realizar sempre medidas preventivas antes colocar as aeronaves a disposição dos passageiros (e não colocar aquela que poderá apresentar defeitos mecânicos).

Ou seja: não houve caso fortuito, pois o evento era previsível e, tendo essa nota, a ré poderia adotar providências eficazes para impedir que exatamente aquela aeronave fosse disponibilizada para aquele dia no aeroporto de Maringá; mas ainda que se tratasse de fortuito, ele não seria um fortuito externo, mas interno, e o fortuito interno não exclui a responsabilidade do fornecedor, como visto.

d) Independentemente do reembolso ou da possibilidade de embarque em outro voo, ou o voo das 16 horas, ou seja, da adoção pela companhia aérea de todas as medidas recomendadas por atos administrativos da agência reguladora e pela legislação específica, há nexo de causa e efeito entre o comportamento dos prepostos da VRG e o dano. O dano moral decorreu, segundo o que disse o autor, **do não comparecimento dele ao compromisso de negócio**; e a ausência deveu-se ao cancelamento do voo das 05 horas e 45 minutos, que foi, assim, a causa adequada do dano, bastando dizer que: se o autor embarcasse naquele horário certamente ele chegaria à cidade de São Marcos-RS a tempo; e por causa adequada entende-se o seguinte:

A teoria da causalidade adequada parte da observação daquilo que comumente acontece na vida (*id quod plerumque accidit*) e afirma que uma condição deve ser considerada causa de um dano quando, segundo o curso normal das coisas, poderia produzi-lo. Essa condição seria a causa adequada do dano (e daí o nome da teoria); as demais condições seriam circunstâncias não causais.

Apelação Cível n. 873.004-7

Como se vê, também a teoria da causalidade adequada parte de uma relação de pura condicionalidade: o fato a ser tido como determinante do dano há de ser tido uma das *condiciones sine quibus non* do resultado final. Mas a essa condicionalidade faz-se acrescer uma relação que se chama de *adequação*: esta existirá quando se puder dizer que o dano verificado é conseqüência normalmente previsível do fato que estiver em causa.

Para determinar se o dano pode ser considerado conseqüência normalmente previsível do fato, a teoria apela para o que chama de *prognose retrospectiva*. É prognose, porque constitui tentativa de adivinhar, a partir de um determinado fato, o que pode vir a acontecer como sua conseqüência; essa prognose é retrospectiva, porque o exercício é feito depois de já se saber o que efetivamente aconteceu. Nesse exercício de prognose retrospectiva, o observador coloca-se no momento anterior àquele em que o fato ocorreu e tenta prognosticar, de acordo com as regras da experiência comum, se era normalmente previsível que o dano viesse a ocorrer. Se concluir que o dano era imprevisível, a causalidade ficará excluída. Se concluir que era previsível, como conseqüência do fato praticado, mesmo que estatisticamente não fosse muito provável que viesse a ocorrer, a causalidade será adequada.

Nessa prognose retrospectiva, só se consideram os *efeitos abstratos* que, a partir do fato em causa, possam ser tidos como previsíveis. Se os *efeitos concretos*, efetivamente verificados, estiverem em conformidade com tais efeitos abstratos, existirá nexos de causalidade. Não haverá nexos de causalidade, como observa F. M. Pereira Coelho..., quando pudermos verificar que 'o efeito abstrato — a 'morte da vítima', a 'destruição da coisa' — se teria igualmente verificado mesmo sem o ato'. Todavia, quando se consideram os efeitos, não será necessário que se pergunte 'se o próprio efeito concreto — a morte da vítima ou a destruição da coisa *onde, quando e como* elas efetivamente se verificaram — teria tido lugar sem a intervenção do fato'...

Para os partidários da *formulação negativa*, inicialmente delineada por Enneccerus, importante jurista alemão da primeira metade do século XX, e que é a prevalecente..., causa adequada é a que, segundo as regras da experiência, *não é indiferente* ao surgir do dano. Em vez de se caracterizar a adequação, diz-se o que é a *causa inadequada*: nesta formulação, a causalidade só fica excluída quando

Apelação Cível n. 873.004-7

se trate de conseqüência indiferente ao fato, estranhas ou extraordinárias.⁸

Enfim: pela formulação negativa da teoria da causalidade adequada: o cancelamento do voo **não** foi indiferente à ausência do autor no seu compromisso de negócios, mas o fator determinante, desencadeador do dano.

2.2. Dano moral

Houve o descumprimento de um contrato de transporte, fato que **pode** causar danos morais desde que disso resulte lesão a um direito da personalidade, à dignidade da pessoa humana, à integridade psicofísica do contratante, como ocorre com sentimentos adversos que causam um sofrimento do espírito:

Relações patrimoniais têm também suscitado lesões de cunho moral, dada a interpenetração de interesses e diversidade de efeitos que das ações humanas podem advir. Suscetíveis de surgir em negociações preliminares, em relações contratuais, ou mesmo, depois de extinto o vínculo ensejam elas a reparação pela teoria em análise, como, por exemplo, de promessas unilaterais enganosas, de declarações de intenção dissociada da real vontade do interessado, de descumprimento de obrigações assumidas por meio de contrato...

A frustração de objetivos visados é que, nessa área, produz os danos morais, no exato ponto em que atinge a moralidade ou afetividade do lesado, como em certas modalidades de contratos, embora em quaisquer outras posições negociais se possam sentir os mesmos reflexos negativos.⁹

Quizás sea más preciso decir que en el incumplimiento contractual mas aún que la existencia y gravedad del perjuicio

⁸ NORONHA, Fernando, ob. c., p. 600 e ss.

⁹ BITTAR, Carlos Alberto, *Reparação Civil por Danos Morais*, São Paulo: RT, 1993, p. 189 e 191.

Apelação Cível n. 873.004-7

económico, se debe atender o debe preocupar la indole de los bienes o servicios de los cuales se ve privado uno de los celebrantes — bienes ou servicios que son el contenido de las prestaciones, objeto de las obligaciones nascidas del negocio — y el efecto que la privación tiene, por lo normal, en los estados de espíritu de una persona.¹⁰

In casu, o dano moral consistiria, segundo autor, no abalo ao seu bom nome comercial, à sua credibilidade profissional, no constrangimento provocado pela necessidade de explicar o ocorrido.

O que na verdade foi lesado?

a) De acordo com a prova testemunhal, o comparecimento do autor ao primeiro dia (sexta-feira) das reuniões era indispensável, destinado a “definir assuntos sérios com a empresa, inclusive com a área jurídica” (fl. 188), para a definição da metodologia que seria aplicada nas reuniões de sábado e domingo. Também, parte substancial do objetivo das reuniões perdeu-se, porque “O pessoal que foi na reunião dia 9 e dia 10, particularmente que vieram, que são assessores, consultores de outras regiões, eles não retornaram mais, porque não tinham como agendar para uma outra semana” (fl. 188 verso); e ainda, segundo a mesma prova, houve perda de uma oportunidade de expansão dos negócios do autor, ou seja: a perda da chance de expor a metodologia ao cliente e de, aceita essa metodologia, ele obter maior lucratividade (fl. 189 verso).

b) A partir daí é possível dizer que houve dano moral.

¹⁰ ITURRASPE, Jorge Mosset, *Responsabilidad por Daños*, t. IV, Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 1986, p. 76.

Apelação Cível n. 873.004-7

O dano moral requer ofensa a alguma dimensão da dignidade humana, de regra representada pela lesão a direitos fundamentais relacionados de perto com o valor que se reconhece à pessoa humana, ou que procuram assegurar a personalidade física, moral e jurídica da pessoa, como por exemplo: lesão à integridade psíquica, que ocorre quando o indivíduo é submetido a situações gravemente estressantes que escapam ao que ocorre no dia a dia, o que pode ocorrer no inadimplemento de um contrato qualquer, ou à imagem-reputação, à honra etc.

Primeiro, *id quod plerumque accidit*: o empresário atua sempre na busca do lucro, da expansão das suas atividades, e esta é sem dúvida a realidade em um sistema capitalista: **a perda de oportunidades de ganhos implica em sofrimento anímico, em aumento do estresse**, e tudo isso em perturbações do espírito e em princípio em dano moral. Segundo, há o comprometimento, em casos assim, do bom nome comercial, da imagem (reputação, *retrato moral*) do comerciante, também com repercussões anímicas para o empresário individual, para a pessoa física que exerce o comércio: a falta a uma reunião de negócios importa em um juízo negativo pelo parceiro comercial.

Desse modo, houve dano moral, como bem analisado na sentença.

E admitida a compensação do dano moral, e sendo este constituído pela lesão a interesses não-patrimoniais, os critérios mais adequados para a definição da indenização – **como por mim sustentando em outros recursos dos quais fui Relator** — deveriam prender-se

Apelação Cível n. 873.004-7

exclusivamente à gravidade do dano, à sua extensão, sem se pensar em uma função punitiva ou preventiva¹¹, como, aliás, estabelece o artigo 944, parágrafo único, do novo Código Civil. Entretanto, o uso das duas funções, ressarcitória e punitiva, ao lado do efeito dissuasivo, é aceito na doutrina, majoritariamente, e nos tribunais quase que unanimemente, e afina-se a um senso ético-moral mínimo que quer que o ilícito seja de algum modo punido. “O professor Carlos Alberto Bittar encontrou o ponto de equilíbrio ao fazer a simbiose entre o *caráter punitivo* do ressarcimento do *dano moral* e o *caráter ressarcitório*. A conjunção de ambos os critérios é apontado em diversos julgados dos Tribunais do País. A gravidade da lesão, a magnitude do dano e as circunstâncias do caso, além do efeito dissuasório da indenização devem ser observados, de forma conjugada e com bastante rigor na fixação do montante indenizatório”¹². E reconhecida a necessidade da indenização cumprir aqueles papéis, os critérios mais razoáveis e apropriados à sua fixação devem ser: (i) os inerentes à lesão em si, ou seja, aqueles que retratam a extensão desta (como a essencialidade do bem atingido, o sofrimento causado à vítima quando isso ocorrer); (ii) os relacionados ao comportamento do ofensor, ao lado de dados econômico-financeiro e sociais, muito embora esses dados não devam relacionar-se à vítima, por não se coadunarem “com a noção de dignidade, extrapatrimonial, na sua essência, quaisquer fatores patrimoniais para o juízo de reparação”¹³. O efeito dissuasório deve ser empregado quando a atividade danosa do ofensor puder repetir-se, quando a situação de fato indicar a necessidade de refrearem-se possíveis condutas semelhantes e igualmente ilícitas.

¹¹ MORAES, Maria Celina Bodin de, *Danos à Pessoa Humana, Uma Leitura Civil Constitucional dos Danos Morais*, Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 303 e seguintes.

¹² SANTOS, Antonio Jeová, ob. c., p. 162.

¹³ MORAES, Maria Celina Bodin de, ob. c., p. 306.



Apelação Cível n. 873.004-7

Mas a função ressarcitória é a prevalecente, por ser própria do *Direito dos Danos* o princípio da ressarcibilidade da vítima, por consistir a compensação do dano, em outras palavras, a própria razão de ser da indenização. As outras duas funções, embora relevantes, são secundárias, e devem interferir na definição do montante da indenização, embora secundariamente, mas sem perder de vista a necessidade da correção de condutas impróprias do fornecedor.

E ao lado de critérios gerais como a incomensurabilidade do dano moral, o atendimento à vítima, à minoração do seu sofrimento, o contexto econômico do País etc., a doutrina recomenda o exame: (i) da conduta reprovável, (ii) da intensidade e duração do sofrimento; (iii) a capacidade econômica do ofensor e (iv) as condições pessoais do ofendido¹⁴.

No caso dos autos:

a) não há como aferir a culpa dos prepostos da ré;

b) também não há nos autos elementos que indiquem um padecimento ou lesão maior que a *normalidade das coisas* aponta, por exemplo, a um padecimento do autor maior do que um empresário nas mesmas condições experimentaria;

c) a situação econômico-financeira do autor é boa; a da ré é excelente;

¹⁴ SANTOS, Antonio Jeova, p. 180 e seguintes.



Apelação Cível n. 873.004-7

d) quanto aos efeitos dissuasórios, o valor encontrado pelo MM. Juiz poderá servir para a ré melhorar os seus serviços, prevendo hipóteses como a ocorrida e soluções que atendam convenientemente aos interesses dos consumidores.

Desse modo, o valor da indenização deve ser mantido.

§ 3. PELO EXPOSTO, a Câmara, por unanimidade, não provê a apelação, corrigindo-se a sentença apenas para que conste que a condenação é da VRG Linhas Aéreas S.A.

Participaram do julgamento o Senhor Desembargador **Hélio Henrique Lopes Fernandes Lima** (Presidente) e a Senhora Juíza de Direito Substituta 2º Grau **Themis Furquim Cortes** (Revisora), que acompanharam o voto do Relator.

Curitiba, 19 de julho de 2012.

Albino Jacomel Guérios
Relator Convocado