



### Apelação Cível nº 2017.020995-4

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Mossoró/RN.

Apelante: TAM - Linhas Aéreas S.A..

Advogado: Fabio Rivelli.

Apelados: Carla Jeane Teixeira Alves, Mayk Lehmann e Malu Lehmann.

Advogado: Louise Camila Paiva.

**Relator: Desembargador Virgílio Macêdo Jr.**

**EMENTA:** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO E ATRASO NO **VÔO**. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. APLICAÇÃO DOS ARTS. 2º, 6º E 22 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR C/C COM O ART. 734 DO CÓDIGO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. PRETENDIDA EXCLUSÃO OU REDUÇÃO DOS VALORES FIXADOS A TÍTULO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPOSSIBILIDADE. DANO MATERIAL CORRETAMENTE APLICADO COM BASE NAS NOTAS FISCAIS APRESENTADAS. PLEITO DE REDUÇÃO DO VALOR DO DANO MORAL. INVIABILIDADE. VALOR DO DANO MORAL FIXADO CONFORME O PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. Em se tratando de Direito do Consumidor, aplica-se a teoria da responsabilidade objetiva, segundo a qual o dano gera o dever de indenizar.

2. A jurisprudência é pacífica no sentido de que o dano moral que decorre de violação e extravio de bagagem, atraso ou cancelamento de **vôo** apresenta-se pelo desconforto, aflição e constrangimentos suportados pelos passageiros.

3. Precedentes do TJRN (AC nº 2014.023518-7, 3ª Câmara Cível, Rel. Desembargador Amaury Moura Sobrinho, j. Em 12/04/2016; e AC nº 2013.016294-6, Rel. Desembargador Virgílio Macêdo Jr., 2ª Câmara Cível, j. 01/07/2014) e do STJ (AgRg no AREsp 26.819/RJ, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 27.11.2012; AgRg no AREsp 193.113/DF, Relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 28/08/2012; e AgRg no Ag 1417430/RJ, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 19.06.2012).
4. Apelo conhecido e desprovido.

-

**ACÓRDÃO**

-

Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as acima nominadas.

Acordam os Desembargadores que integram a Segunda Câmara Cível deste Egrégio Tribunal de Justiça, por unanimidade de votos, conhecer e negar provimento ao apelo interposto, nos termos do voto do Relator, parte integrante deste.

**RELATÓRIO**

1. Trata-se de apelação cível interposta pela TAM - Linhas Aéreas S.A. em face de sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Mossoró/RN (fls. 141/143-v), que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais nº 0122835-43.2014.8.20.0106, proposto por CARLA JEANE TEIXEIRA ALVES, MAYK LEHMANN e MALU LEHMANN, julgou procedente o pleito inicial, condenando a apelante ao pagamento de indenização pelos danos materiais no valor de R\$ 21.089,87 (vinte e um mil e oitenta e nove reais e oitenta e sete centavos), bem como ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, para cada apelado, acrescidos de juros de mora, no patamar de 1% (um por cento) ao mês a contar do citação, e corrigido monetariamente.

2. Condenou, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

3. A TAM LINHAS AÉREAS S/A, em suas razões (fls. 146/169) pediu a reforma da sentença, para que a ação seja julgada improcedente, afastando a indenização por danos morais e materiais, ou, caso contrário, que o cálculo dos danos morais seja feito na forma da lei, reduzindo-se para patamares razoáveis, para não configurar o enriquecimento ilícito. Ao final, requer que todas as intimações sejam publicadas na imprensa oficial em nome de Fabio Rivelli, inscrito na OAB/RN sob o nº 1083-A.

4. Em contrarrazões (fls. 185/195), a parte apelada pugnou pelo desprovemento do apelo.

5. Com vista dos autos, Dr. Jann Polacek Melo Cardoso, Vigésimo Sétimo Promotor de Justiça em substituição à Décima Quarta Procuradora de Justiça, ofertou parecer,

esclarecendo que a matéria não comporta intervenção do Ministério Público (fl. 200).

6. É o relatório.

### **VOTO**

7. Conheço do apelo.

8. Estamos diante de apelação cível em que se pretende a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido e reduzir a verba reparatória.

9. De imediato, observo que a decisão não merece reparos na ordem de danos morais, tampouco quanto aos materiais, conforme demonstro adiante.

10. A narrativa da inicial, em síntese, foi a seguinte (02/19):

*"[...] 01. Os demandantes, em virtude do falecimento do Sr, Derk Lehman, pai dos menores e ex-marido da Autora, tiveram que deslocar-se à pressas para Frankfurt, na Alemanha. Para tanto, adquiriram pela internet suas passagens aéreas nacionais e internacionais. Inicialmente o trecho contratado seria Fortaleza/São Paulo - Voo 3325 – com previsão de embarque às 08h07min pela TAM, ora Demandada, e São Paulo/Zurique/Frankfurt - Voo LX 93/LX 1072 pela Swiss Air, já em São Paulo encontrariam no Aeroporto o Advogado da Família (Rogério Paiola) que viajaria com eles até a Alemanha a fim de resolver os procedimentos legais necessários quanto aos direitos dos menores. 2. Embora estivesse tudo certo e comprado com antecedência (partiriam no dia 11/10, o velório estava marcado para 13/10, já para que os filhos pudessem chegar a tempo de dar o último adeus as seu pai). Assim, no dia 11/10/2014 logo pela madrugada saíram desta urbe (onde residem) com destino à Fortaleza para pegar o voo até São Paulo, e de lá partir para o exterior. Ocorre que após o check-in no Aeroport Pinto Martins, dirigiram-se para aeronave, onde ficaram cerca de 1h aguardando autorização para decolar, até que veio a Aeromoça e informou que por motivos de segurança o voo havia sido cancelado. 3. [...] a companhia aérea também anunciou cancelamento de voo, gerando um verdadeiro transtorno dentro da aeronave, tendo sido necessária intervenção da Polícia Federal para conter a fúria dos passageiros, ao passo que já era cerca de 11h da manhã do dia 11/10/2014 e ninguém havia partido. [...] 6. Como se não bastasse todo o atraso e o fato de ficarem mais de 6h aguardando no Aeroporto de Fortaleza sem qualquer assistência da Ré, o voo previsto para 13h30min somente partiu as 14h, e quando chegou ao destino (São Paulo) na iminência da partida do voo internacional, deram-se conta que as suas bagagens não estavam no mesmo vôo, haviam ficado em fortaleza por irresponsabilidade da TAM [...] 7. É Claro que os Autores perderam o voo internacional com partida prevista para 18h30min do dia 11/10/2014, graças aos imbróglgios causados pela Demandada, e não bastasse isso, suas bagagens somente chegaram ao*

Aeroporto por volta das 22h daquele dia. Imagine Excelência, passar um dia inteiro sofrendo tantos contratempos quanto já se estava triste e deprimido o suficiente pelo falecimento de um ente querido, como era o caso dos Autores que haviam perdido o pai. 8. Mas os desgastes não terminaram por aí, afinal, após perder o voo internacional por causa da Demandada, se esperava esta que aos menos providenciasse o encaixe dos Autores em outro vôo com partida ainda no dia 11/10, acontece que ao tomar conhecimento que os Autores voariam para o exterior por outra companhia aérea, a Ré se recusou a solucionar os problemas por ela causados, deixando os Demandantes totalmente a mercê do tempo, com um prejuízo de R\$ 20.287,90 (vinte mil, duzentos e oitenta e sete reais e noventa centavos) em passagens aéreas (dos demandantes e do advogado que os acompanhava até o exterior), conforme extrato do cartão de crédito com parcela referente às passagens, o qual segue anexo. 9. O resultado foi o pior possível, os Demandantes entraram em desespero (os menores choravam achando que não mais veriam o pai); tiveram que comprar novas passagens, desta vez com partida apenas para o dia seguinte e com voo direito (o vôo anterior tinha conexão em Zurique para ficar mais barato), já que não havia mais voos disponíveis no final do dia 11/10, e não podiam arriscar perder o velório. 10. Quando tudo se resolveu no aeroporto já era 21h do dia 11/10, os Autores estavam 'no ar' desde da madrugada, sem tomar banho, sem se alimentar direito [...] e ainda precisavam encontrar um hotel próximo ao aeroporto para passar o resto da noite e descansar um pouco [...] 12. Por fim, chegaram ao destino exatamente na hora do velório/enterro, tiveram que dirigir-se até o local direto, antes mesmo de poder deixar as bagagens do hotel, caso contrário perderiam a oportunidade de despedir-se do seu pai.[...]"

11. Decerto, em se tratando de Direito do Consumidor, aplica-se a teoria da responsabilidade objetiva, segundo a qual o dano gera o dever de indenizar, em vista do atraso do voo.

12. Sobre o assunto, o doutrinador Cavallieri Filho<sup>[1]</sup> ensina que:

[...]

*Em síntese, até 100.000 Direitos Especiais de Saque (aproximadamente 133.000 dólares) a responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, mas não fundada no risco integral, uma vez que pode afastar ou reduzir a sua responsabilidade provando a culpa exclusiva ou concorrente da vítima, consoante art. 20 da Convenção de Montreal. A partir desse limite, a responsabilidade do transportador é subjetiva, com culpa presumida. O fato de terceiro, doloso ou culposo, só libera o dever de indenizar do transportador aéreo naquilo que superar o limite da responsabilidade objetiva.*

[...]

*E, no mesmo diapasão, enfrenta a limitação prevista no Código Brasileiro de Aeronáutica, que disciplina o transporte no território nacional, invocado neste feito: Reiteramos, neste ponto, o que já ficou dito no item anterior: o Código de Defesa do Consumidor derogou esses dispositivos que estabelecem responsabilidade limitada para as empresas de transporte aéreo. Como prestadoras de serviços públicos, estão submetidas ao regime daquele Código (arts. 3º, § 2º, e 6º, X), que estabelece responsabilidade objetiva integral, conforme se vê do seu art. 22 e parágrafo único, verbis: 'Os órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código'. Ora, sendo transporte aéreo serviço público concedido pela União (Constituição Federal, art. 21, XII, 'c'), não podem as empresas que o exploram ficar fora do regime de indenização integral estatuído no Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, I e VI, e art. 25). A responsabilidade limitada só é admitida, em situações justificáveis, nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor, pessoa jurídica, conforme o art. 51, I, parte final, jamais entre fornecedor e consumidor, pessoa física. [...] 'Em conclusão: é impertinente a regra lex posterior generalis non derogat priori speciali, porque, tratando-se de relações de consumo, o Código do Consumidor é a lei própria, específica e exclusiva; a lei que estabeleceu a Política Nacional de Relações de Consumo, consolidando em um só diploma legal todos os princípios pertinentes à matéria, em razão de competência que lhe foi atribuída pela própria Constituição Federal. E, na matéria de sua competência específica, nenhuma outra lei pode a ele (Código) se sobrepor ou subsistir. Pode apenas coexistir naquilo que com ele não form incompatível' (p. 216-217)."*

13. No caso concreto, embasam o entendimento ao ressarcimento dos danos materiais a documentação acostada aos autos (fls. 30/46), o qual demonstra gastos decorrentes do cancelamento do **vôo** dos recorridos, bem como existem demais comprovantes dos danos materiais sofridos.

14. A restituição material deve ser devolvida na forma simples, eis que não restou evidenciada a má-fé da transportadora aérea, conforme consignado na sentença.

15. Eis posicionamento desta Corte de Justiça:

*"EMENTA: CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE*

**VÔO** INTERNACIONAL. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE SITUAÇÃO ENSEJADORA DE DANOS MORAIS. MEROS CONTRATEMPOS. INOCORRÊNCIA. ATRASO QUE, EM EFEITO CASCATA, ENSEJOU DIVERSOS CONSTRANGIMENTOS AOS AUTORES, TAIS COMO A PERDA DE TRANSFER, RESERVA DE HOTEL, PERDA DE PASSEIOS E PERMANÊNCIA EM OUTRO PAÍS POR MAIS DE 48 HORAS SEM BAGAGEM. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDAMENTE COMPROVADOS. PLEITO SUCESSIVO: ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE MINORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO DOS DANOS MORAIS. APLICAÇÃO DO CDC. NÃO INCIDÊNCIA DA CONVENÇÃO INTERNACIONAL DE MONTREAL. PRECEDENTE DO STJ. RECURSO DESPROVIDO. MANUTENÇÃO DO MONTANTE ARBITRADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS NO PATAMAR UTILIZADO PELO MAGISTRADO A QUO EM RAZÃO DA EXTENSÃO DOS DANOS MORAIS DECORRENTES DO ATRASO DO **VÔO**. DESPROVIMENTO DO APELO." (TJRN, AC nº 2014.023518-7, 3ª Câmara Cível, Rel. Desembargador Amaury Moura Sobrinho, j. Em 12/04/2016)

16. Quanto ao dano moral, no meu sentir, os autores, ora apelados, sofreram aborrecimento, constrangimento e se submeteram à situação frustrante em vista do cancelamento do **vôo** que, apesar de ter sido remarcado, o reembarque foi programado apenas após cinco horas depois do previsto, que decorreu na perda do vôo internacional, obrigando os recorridos a adquirirem de última hora novas passagens. Além disso, deve ser considerado que o cancelamento do vôo diminuiu bastante o tempo de despedida dos autores/menores com seu genitor, pois saíram de São Paulo/Brasil somente em 12/10/2014 e chegaram em Frankfurt/Alemanha em 13/10/2014, no horário do sepultamento, perdendo o velório.

17. Assim, diante da situação fática de transtorno e aborrecimento a que foram submetidos os recorridos no momento em que aproveitaria a viagem para compromisso inadiável, pois estavam indo para o velório do pai dos autores/menores, conseguindo chegar apenas para o sepultamento, faz-se necessária sua reparação.

18. Com efeito, a jurisprudência é pacífica no sentido de que o dano moral que decorre de violação e extravio de bagagem, atraso ou cancelamento de **vôo** apresenta-se pelo desconforto, aflição e constrangimentos suportados pelos passageiros, o que, no caso concreto, foi evidenciado.

19. Em relação à fixação da indenização pelos danos morais, Sílvio de Salvo Venosa<sup>[2]</sup> explica que:

"[...] Qualquer indenização não pode ser tão mínima a ponto de nada reparar, nem tão grande a ponto de levar à penúria o ofensor, criando para o estado mais um problema social. Isso é mais perfeitamente válido no dano moral. Não pode igualmente a indenização ser instrumento de enriquecimento sem causa para a vítima; nem ser de tal forma insignificante ao ponto de ser irrelevante ao ofensor, como meio punitivo

*e educativo, uma vez que a indenização desse jaez tem também essa finalidade”.*

20. Nesse contexto, entendo razoável o patamar indenizatório aplicado à espécie, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autor, uma vez que além de terem o **vôo** cancelado, este somente foi remarcado após cinco horas, o que foi essencial para a perda do voo internacional e do velório do genitor dos autores menores, que chegaram apenas próximo a hora do sepultamento. Assim, considerando o desgaste e o abalo moral sofrido, não vislumbrando, pois, excesso ou demérito no valor arbitrado a título de reparação, na medida em que se coaduna com o entendimento desta Corte de Justiça, em vista do princípio da proporcionalidade.

21. Eis o entendimento deste Tribunal de Justiça:

*"EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES CÍVEIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM SUSCITADA PELA DEMANDADA. REJEIÇÃO. CONFIGURAÇÃO DE MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO REALIZADO PELA PARTE REQUERIDA. MÉRITO. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA. PRETENDIDA MAJORAÇÃO DOS VALORES FIXADOS A TÍTULO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPOSSIBILIDADE. SENTENÇA QUE APLICOU O QUANTUM INDENIZATÓRIO MORAL COM RAZOABILIDADE, DANO MATERIAL CORRETAMENTE APLICADO COM BASE NAS NOTAS FISCAIS APRESENTADAS. RECURSO DA PARTE RÉ. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE CONDUTA LESIVA QUE ENSEJASSE DEVER DE INDENIZAR OU RESSARCIR. PRETENDIDA REFORMA DO DECISUM COM A IMPROCEDÊNCIA DO PLEITO AUTURAL. INVIABILIDADE. DIREITO DO CONSUMIDOR. TEORIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SENTENÇA QUE NÃO MERECE REPAROS. APELOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS."*

(TJRN, AC nº 2013.016294-6, Rel. Desembargador Virgílio Macêdo Jr., 2ª Câmara Cível, j. 01/07/2014)

22. Junte-se a isso, os parâmetros arbitrados pelo STJ, justamente para casos envolvendo atrasos de **vôo**, como vemos a seguir:

*"(...) não se mostrando excessiva, na hipótese dos autos, a indenização fixada na importância de R\$ 10.000,00, desnecessária a intervenção deste Tribunal..." (AgRg no AREsp 26.819/RJ, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, j. 27.11.2012)*

*"(...) inoportunidade de teratologia no caso concreto, em que, em razão de sucessivos atrasos de **voo** internacional, que acarretou a perda de*

*compromissos profissionais do Agravado, foi fixado o valor de indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais..." (AgRg no AREsp 193.113/DF, Relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, j. 28/08/2012).*

*"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE **VOO**. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO MANIFESTAMENTE IMPROCEDENTE. IMPOSIÇÃO DE MULTA. ART. 557, § 2º, DO CPC.*

*1. As indenizações tarifadas previstas nas Convenções Internacionais (Varsóvia, Haia e Montreal) não se aplicam ao pedido de danos morais decorrentes de má prestação do serviço de transporte aéreo internacional, prevalecendo o Código de Defesa do Consumidor.*

*2. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).*

*3. Em hipóteses excepcionais, quando manifestamente irrisório ou exorbitante o arbitramento da indenização, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice, para possibilitar a revisão.*

*4. No caso concreto, a indenização - fixada pelo juízo singular em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e mantida pelo Tribunal local - não destoa dos parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos.*

*5. A interposição de recurso manifestamente inadmissível ou infundado autoriza a imposição de multa, com fundamento no art. 557, § 2º, do CPC.*

*6. Agravo regimental desprovido, com a condenação da parte agravante ao pagamento de multa no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor corrigido da causa, ficando condicionada a interposição de qualquer outro recurso ao depósito do respectivo valor (art. 557, § 2º, do CPC)." (AgRg no Ag 1417430/RJ, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 19.06.2012).*

23. Entendo que a fixação de honorários advocatícios nos patamar de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, como o fez na sentença, também deve permanecer inalterada, eis que observou os requisitos do artigo 85, §2º, do CPC.

24. Pelo exposto, conheço e nego provimento ao apelo, para manter integralmente a sentença.

25. Com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados na sentença para 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação.

26. A Secretaria Judiciária providencie para que todas as publicações deste processo saiam em nome dos causídicos Fabio Rivelli, inscrito na OAB/RN sob o nº 1083-A ,

conforme requerido à fl. 68-v.

27. É como voto.

Natal, 15 de maio de 2018.

Desembargadora **Judite Nunes**  
Presidente

Desembargador **Virgílio Macêdo Jr.**  
Relator

Doutor **Jorge Augusto de Macêdo Tonel**  
13º Procurador de Justiça

---

[1] Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavallieri Filho. – 10. ed. – São Paulo : Atlas, 2012. pags. 351-355.

[2] Direito Civil – Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos, Ed. Atlas, 2004, p. 269.

[< Documento Anterior](#)

[Próximo Documento >](#)

[Resultado da pesquisa](#)

[Nova pesquisa](#)