



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2018.0000107647

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1008143-59.2017.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VRG - LINHAS AÉREAS S/A (VARIG) e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, é apelada VALÉRIA BALDNER FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2018.

Spencer Almeida Ferreira
Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 19593 (PROCESSO DIGITAL)
APELAÇÃO: 1008143-59.2017.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO (2ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO JABAQUARA)
APTE.: GOL LINHAS AÉREAS S/A
APDA.: VALÉRIA BALDNER FERNANDES

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Atraso de voo – Alegação da ré de mau tempo no local de destino – Convenções de Varsóvia e Montreal – Inaplicabilidade – Caso que não se amolda à tese firmada por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário com repercussão geral n. 636331 - Relação de consumo evidenciada – Aplicação das normas consumeristas - Dano moral – Ocorrência – Inexistência da devida prestação de assistência à passageira, que se viu obrigada, no meio da madrugada, a retornar a sua residência, passando por locais conhecidos por sua alta periculosidade – Responsabilidade objetiva da ré – Art. 14 do CDC – Dever de reparar o dano extrapatrimonial - Valor da indenização, fixada em R\$ 5.000,00, apto a reparar os infortúnios experimentados, além de estar em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem causar enriquecimento ilícito – Juros moratórios fluem a partir da citação – Art. 405 do Código Civil - Dano material – Comprovação – Autora adquiriu “assento + conforto”, descrito pela GOL como 50% mais reclinável e com 10cm de espaçamento a mais entre as poltronas, porém foi acomodada em assento comum – Ressarcimento devido - Honorários recursais – Art. 85, §11 do CPC - Majoração devida, de 15% para 17% sobre o valor atualizado da condenação, observadas as balizas do art. 85, §2º do CPC - RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 190/193, disponibilizada no Diário de Justiça Eletrônico em 08.11.2017, que, em ação de indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00, com correção monetária a partir da sentença, pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Condenou a ré, também, ao ressarcimento dos danos materiais, no importe de R\$32,50, com atualização desde o desembolso e juros de 1% ao mês contados da citação. Determinou que a ré arque com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Apelou a ré às fls. 196/242, requerendo a reforma da r. sentença, aos fundamentos, em síntese, de que: a) deve ser observada a aplicação da norma específica sobre a matéria, sendo que o C. Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Recurso Extraordinário n. 636331, com repercussão geral, assentou que as normas e tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras têm prevalência sobre o Código de Defesa do Consumidor; b) o art. 178 da Constituição Federal estabelece que lei específica disporá sobre transporte aéreo, devendo ser aplicadas as normas de Direito Aeronáutico; c) tratando-se de discussão a respeito de atraso de voo, com o devido fornecimento de assistência, não restam dúvidas quanto à ausência de responsabilidade da Companhia Aérea, conforme o art. 19 da Convenção de Montreal; d) o atraso noticiado se deu em razão de mau tempo, com quebra do nexo de causalidade entre a conduta da apelante e os supostos danos causados à apelada; e) trata-se de hipótese de caso fortuito/força maior, excluindo a responsabilidade da apelante e a caracterização do nexo causal; f) a apelada contou com toda a assistência necessária, vez que foi reacomodada para voo diverso e teve assegurado transporte para a sua residência, aplicando-se o art. 14, §2º da Resolução 141 da ANAC; g) trata-se de mero aborrecimento/descontentamento, não se havendo falar em reparação por dano moral; h) o valor arbitrado, de R\$5.000,00, revela-se excessivo e não atende aos critérios do bom senso, razoabilidade e proporcionalidade; i) os juros moratórios devem incidir a partir da prolação da sentença e j) não há comprovação dos alegados danos materiais.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 243/244) e respondido (fls. 291/300).

É o relatório.

2. Cuida-se de ação de reparação de danos, por meio da qual a autora alega que adquiriu passagens aéreas da empresa ré com destino a Montevideu, Uruguai, para passar o feriado de 21/24 de abril de 2017, cujo voo de ida partiria do Rio de Janeiro/RJ rumo a Montevideu às 23h10min do dia 20 de abril, aterrissando em solo uruguaio às 2h20min do dia 21/04.

Ocorre que, após realizar o *check in*, quando já havia se dirigido ao portão de embarque, os passageiros foram informados, dez minutos após o horário em que deveria ter ocorrido a decolagem, que o voo havia sido cancelado, sem a devida exposição de motivos.

Assim, houve tumulto diante do balcão da ré, sendo que a autora, em que

pese seja participante do programa de fidelidade na categoria ouro, gozando de prioridade no embarque, acabou sendo a última da fila, tendo que aguardar duas horas até que chegasse ao balcão de atendimento.

Assim, por volta das 01h30min a autora foi atendida, sendo informada que seu voo partiria às 14h40min do dia 21 de abril.

Em que pese a insistência da autora em ser realocada para voo próximo, ainda que de outra companhia aérea, não teve seu pedido atendido, oferecendo a ré, apenas, um *voucher* para que a autora pudesse pegar um táxi e se dirigir até sua residência.

Prossegue a narrativa, alegando ter solicitado que lhe fosse concedida hospedagem em algum hotel próximo ao aeroporto, porém teve seu pedido negado, regressando de táxi até sua residência, tendo que passar inclusive pela Linha Vermelha, conhecida pelos tiroteios diários, em plena madrugada.

No dia seguinte, compareceu ao aeroporto com a devida antecedência e realizou o *check in*, com nova demora para que fossem iniciados os procedimentos de embarque, que foi iniciado com uma hora de atraso, tendo o avião decolado por volta das 15h40min.

Como se não bastasse, mesmo tendo efetuado o pagamento de taxa para obter “assento + conforto”, descritos pela GOL como 50% mais reclináveis e com 10cm de espaçamento a mais entre as poltronas, foi acomodada em assento comum, sob a alegação de que não havia mais disponibilidade de assentos naquela modalidade.

Pois bem.

As alegações recursais não subtraem os fundamentos da r. sentença, eis que avaliou com precisão os fatos e o direito aplicável à espécie.

Primeiramente, não se há falar em aplicação da tese firmada por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário n. 636331, acerca da aplicação das Convenções de Varsóvia e Montreal em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, vez que a limitação da responsabilidade ali firmada está restrita à extensão do objeto recursal, que são danos materiais em razão de extravio de bagagem.

O caso dos autos não se amolda ao que ali fora decidido, cuidando-se de ação reparatória em razão de atraso de voo, de modo que incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de

consumo, devendo ser observada a vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor.

Neste sentido, confira-se ementa de julgado deste E. Tribunal de Justiça:
“RESPONSABILIDADE CIVIL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - Sentença de procedência Insurgência da ré - O valor reparatório dos danos morais não está limitado pelo julgamento dos RE 636.331-RJ e ARE 766.618-SP, com repercussão geral, remanescendo os entendimentos jurisprudenciais a respeito da aplicação das normas contidas no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. DANOS MORAIS Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados Aplicação dos artigos 737 do Código Civil e 14 do Código de Defesa do Consumidor Ante os elementos trazidos aos autos, tem-se que os danos extrapatrimoniais restaram devidamente caracterizados, uma vez que a companhia aérea não comprovou ter fornecido informação e assistência material adequadas ao demandante Dano moral configurado. Quantia reduzida de R\$15.000,00 para R\$10.000,00 dadas as peculiaridades do caso, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade Recurso parcialmente provido.”¹

A responsabilidade da Cia Aérea, portanto, é objetiva, a teor do que dispõe o art. 14 do CDC.

Observe-se que o longo atraso é fato incontroverso, afirmando a ré que decorreu das más condições climáticas na cidade de Montevidéu. Bem assim, também é incontroverso o fato de que não foi oferecida à autora hospedagem nas proximidades, mas apenas um *voucher* para táxi, para retornar à sua residência.

Ocorre que a ré figura como fornecedora de serviços de transporte aéreo, tendo responsabilidade objetiva, assumindo a obrigação de transportar seus consumidores nas datas e horários estabelecidos.

Assim, responde por todos os danos que sua atividade lucrativa causar aos usuários, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“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.”

Portanto, não restam dúvidas quanto ao dever da ré de indenizar os prejuízos causados à autora, observando-se que a companhia aérea não teve o zelo de minimizar as consequências do atraso, sequer oferecendo um local adequado para o descanso dos passageiros ou mesmo alimentação digna.

Em que pese o transporte aéreo esteja sujeito a casos fortuitos externos,

¹ Apelação nº 1009919- 94.2017.8.26.0100, 18ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Helio Faria, j. em 12.12.2017.

por motivos de segurança, a companhia aérea tem o dever de prestar a necessária assistência aos passageiros, realocando-os para o voo mais próximo ou, na impossibilidade, fornecendo alimentação e hospedagem dignas, o que, *in casu*, não ocorreu.

Observe-se que, pela exegese dos arts. 734² e 737³ do Código Civil, o dever de pontualidade é intrínseco ao contrato de transporte aéreo.

Em caso de impontualidade, o transportador deve prestar a informação adequada acerca dos motivos do atraso e a previsão de horário de partida, além da correta assistência material, como, inclusive, consta do art. 14 da Resolução n. 141, de 09 de março de 2010:

“Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para o embarque o direito a receber assistência material.

§1º - A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidade de comunicação tais como ligação telefônica, acesso a internet, ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviços de hospedagens (...).”

No caso em tela, o longo período de atraso, sem o devido auxílio ou atenção da ré, acarretou à autora evidentes constrangimentos, para além de meros aborrecimentos, segundo as regras ordinárias de experiência, sendo devida a correspondente reparação pecuniária.

Quanto ao valor arbitrado a título de indenização por dano moral, é certo que deve se pautar pelos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, além de reparar o sofrimento experimentado pela consumidora, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto.

Pautando-se pelos critérios de equidade, que levam em consideração a posição social da vítima, o comportamento do ofensor e a gravidade e extensão do dano, tem-se que o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) não se revela excessivo, mas condizente

² Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Parágrafo único. É lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização.

³ Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o dano experimentado, servindo de lenitivo à situação constrangedora que lhe fora impingida.

Os juros moratórios fluem a partir da citação, nos exatos termos do art. 405⁴ do Código Civil, observando-se que, em caso de responsabilidade contratual, este é o termo inicial da mora do devedor.

Em relação à condenação por danos materiais, também não merece provimento o apelo da ré, eis que está devidamente comprovada nos autos a aquisição do “assento + conforto”, descritos pela GOL como 50% mais reclináveis e com 10cm de espaçamento a mais entre as poltronas (fls. 19, 26/27, 28/29), tendo a autora, no entanto, sido acomodada em assento comum (fls. 25)

Por fim, diante da disposição contida no art. 85, §11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, razão pela qual majora-se o quanto foi fixado em sentença a tal título (15% do valor da condenação) para 17% sobre o valor da condenação, devidamente atualizado.

3. - Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

⁴ Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.