



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000346879**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1103149-30.2016.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAQUEL ALMEIDA BRAGA LOPES, é apelada GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A.

**ACORDAM**, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) e REBELLO PINHO.

São Paulo, 7 de maio de 2018.

**CORREIA LIMA**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 36678  
APEL. Nº: 1103149-30.2016.8.26.0100  
COMARCA: São Paulo  
APTE.: Raquel Almeida Braga Lopes (A)  
APDA.: VRG Linhas Aéreas S/A (A)

**EMENTA:** RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo internacional – Cancelamento/atraso de voo por mais de 09 horas sem fornecimento de acomodação adequada e alimentação à passageira – Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Obrigação de resultado e responsabilidade objetiva – Serviço defeituoso à saciedade evidenciado – Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Arbitramento realizado segundo o critério do juízo prudencial – Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.

1. Trata-se de ação ordinária de indenização por dano moral (atraso do voo Montevideo-Buenos Aires em 23.06.2016 por 9 horas e 20 minutos, acomodações precárias no aeroporto no período de atraso e descumprimento do dever de fornecer alimentação, ensejadores de dano moral indenizável, fls. 01/12) intentada por Raquel Almeida Braga Lopes contra VRG Linhas Aéreas S/A, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 139/143, de relatório a este integrado, condenando a vencida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa (R\$15.000,00, fls. 10) atualizado.

Apelou a autora em busca da reforma sustentando, em síntese, que (1) o Código de Defesa do Consumidor deve ser aplicado ao caso em análise, (2) apenas conseguiu embarcar 09 horas e 20 minutos após o prazo estipulado, (3) além da longa espera em solo uruguaio, permaneceu em sala de aproximadamente 50 metros quadrados que não possuía assentos suficientes para todas as pessoas,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

motivo pelo qual dormiu no chão até ser chamada para o novo embarque, (4) a ré não ofereceu alimentação no período de atraso, confrontando o disposto na Resolução nº 141/2010 da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) e (5) os danos morais que suportou devem ser reparados (fls. 146/155).

A insurgência é tempestiva, foi respondida e recolheu-se o preparo (fls. 156 e 221).

É o relatório.

2. O recurso comporta provimento, como adiante se equacionará.

3. Cuida-se de ação de indenização por dano moral fundada em alegada prestação defeituosa do serviço de transporte aéreo internacional fornecido pela apelada.

Ao que consta dos autos, a autora embarcou em 22.06.2016 em voo com destino a Buenos Aires, Argentina, com previsão de aterrissagem da aeronave para as 00:55 do dia seguinte (23.06.2016). Contudo, a rota de voo teve de ser modificada para Montevideo, Uruguai, em razão do aeroporto de Buenos Aires não apresentar condições climáticas favoráveis à aterrissagem (intensa neblina).

Já no aeroporto de Montevideo, os tripulantes aguardaram dentro da aeronave por duas horas, que estava com o ar condicionado desligado, afirmando a apelante que não lhe fora oferecida alimentação e bebida neste período de atraso.

Talvez pela persistência das condições climáticas adversas em Buenos Aires é que o piloto decidiu pelo cancelamento do voo, oportunidade em que os tripulantes desembarcaram da aeronave e foram encaminhados para uma pequena sala de aproximadamente 50m<sup>2</sup>. Descreve a insurgente que esta sala era apertada e não possuía



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acomodação adequada para todos os passageiros do voo cancelado, razão pela qual os poucos assentos disponíveis foram utilizados pelos passageiros idosos e portadores de necessidades especiais, destacando que teve de dormir no chão, sem qualquer conforto, em razão de suas bagagens não terem sido liberadas.

Alega, ainda, que a apelada não lhe prestou qualquer informação ou assistência nesse período de angústia, incluindo a ausência de alimentação e água, situação esta que perdurou por onze horas (03:00 às 14:00 do dia 23.06.2016), quando finalmente partiu no aguardado voo destinado a Buenos Aires.

Por fim, argumenta a recorrente que, conforme informações obtidas no site do SINTAC (Sistema Integrado de Aviação Civil), gerenciado pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), conseguiu-se apurar que o Aeroporto de Buenos Aires voltou a operar a partir das 04:40 do dia 23.06.2016, anexando à vestibular comprovante dos voos que lá aterrissaram no horário referido, não havendo qualquer justificativa para que os tripulantes do voo em questão aguardassem até as 14 horas do dia seguinte, quando adentraram na aeronave destinada a Buenos Aires.

Afirma ser evidente que a má prestação de serviços pela apelada lhe causou dano de ordem moral, que deve ser reparado.

De proêmio, oportuno observar que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas da Lei nº 8.078/90 em relação ao pleito de indenização.

O Código de Defesa do Consumidor, fundado na teoria do risco da atividade, estabelece a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços por danos decorrentes de vícios de inadequação, de quantidade e de segurança, ou seja, a responsabilidade civil independente da prova de culpa na conduta do fornecedor de serviços,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

admitindo a exclusão da responsabilidade apenas quando o fornecedor provar que o defeito inexistente ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (arts. 14, caput, e § 3º e 20, da Lei nº 8.078/90). Rectius, todo aquele que se predispõe a exercer atividade econômica no mercado de consumo e que, em razão desse exercício, cause danos (material ou moral) ao consumidor, deverá repará-los, independentemente da demonstração de culpa em sua conduta, bastando que o consumidor prove o nexo de causalidade entre o serviço defeituoso e o dano por ele sofrido.

A lei consumerista também prevê como direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (inc. VI do art. 6º) e, para garantir o ressarcimento integral do consumidor pelos prejuízos decorrentes de vício ou defeito (fato) do produto ou serviço, o Código de Defesa do Consumidor impõe solenemente o princípio da solidariedade (ou responsabilidade solidária) de todos os integrantes da cadeia de produção que porventura tenha causado danos ao consumidor (parágrafo único do art. 7º e § 1º do art. 25).

É certo que o atraso de voo relatado pela apelante insere-se no risco da atividade econômica desenvolvida pela apelada, não havendo falar em caso fortuito decorrente do mau tempo em Buenos Aires, até mesmo porque este não é o único fundamento trazido na causa de pedir que embasou o pleito indenizatório, havendo, também, o alegado defeito na prestação de serviço consistente na ausência de prestação de auxílio material à apelante, que permaneceu à deriva por mais de nove horas no aeroporto de Montevideo sem alimentação e acomodação adequadas, além do atraso na chegada na cidade destino e a perda de eventual programação por ela já realizada, devendo a companhia aérea apelada responder objetivamente pelos danos suportados pela insurgente (art. 14, caput, do CDC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste tocante, conquanto tenha sido justificado o atraso mesmo depois da abertura do aeroporto de Buenos Aires às 04:40 do dia 23.06.2016, decorrente dos sucessivos atrasos de inúmeros voos nacionais e internacionais para lá destinados (fls. 30, item 18), o dano moral suportado pela apelante é in re ipsa e, assim, presumido, pois decorre das próprias circunstâncias em que os fatos ocorrem, ou seja, os fatos por si só são suficientes para demonstrar a lesão aos atributos inerentes aos direitos de personalidade, mormente o abalo psíquico sofrido pela recorrente que se viu obrigada a suportar longas 13 horas de atraso no voo fornecido pela apelada (02 horas na aeronave e 11 no aeroporto de Montevideo), sem acomodação e alimentação adequadas.

A bem da verdade, a alegação é de que não houve o fornecimento de qualquer alimento ou bebida neste período, o que vem mesmo a violar frontalmente a imposição perenizada no art. 14 da Resolução nº 141/2010 da ANAC, que assim dispõe:

“Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para 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: facilidades 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, serviço de hospedagem.”

Cabe anotar, por relevante, que a suposta prova



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trazida pela apelada, anexada à contestação (fls. 34), de que houve o fornecimento de alimentação adequada não atende ao mister pretendido.

Primeiramente, porque a apelada traduziu apenas dois termos de uma imagem escrita integralmente em idioma estrangeira. Nesse tocante, rememora-se à recorrida que “a língua portuguesa é o idioma oficial da República Federativa do Brasil” (art. 13 da Constituição Federal) e que “os documentos redigidos em língua estrangeira serão traduzidos para o português para ter efeitos legais no País” (art. 224 do Código Civil).

Cabia à apelada, ao menos, a tradução integral da imagem anexada à contestação (fls. 34), e não de apenas dois termos, o que não seria tarefa de difícil realização em razão de ser imagem de pequena proporção.

Por outro lado, a imagem apresentada é recorte de um documento que não foi juntado aos autos em sua integralidade, de origem desconhecida (fls. 34), não podendo ser aceita como comprovante de que a apelada se desincumbiu de seu mister.

Ainda que assim não fosse, levando-se em consideração que o atraso foi superior a quatro horas, a acomodação fornecida a apelante deveria ter sido “em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem”, conforme as disposições do mencionado art. 14, § 1º, da Resolução ANAC nº 141/2010, hipótese inócua na espécie.

Nessa tessitura, basta a demonstração do estado, não absolutamente corriqueiro, de aborrecimento, desassossego, frustração ou desconforto, gerador de transtornos em decorrência de ato ilícito ou de conduta reveladora de nexo causal com o resultado lesivo para que nasça a indenizabilidade do dano extrapatrimonial.

4. Em relação à indenização a ser fixada para o dano



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral suportado, é certo que, de um lado, há que dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido. Não pode, no entanto, o dever reparatório ser convertido em instrumento propiciador de vantagem exagerada ou de enriquecimento ilícito.

Na fixação do quantum, por tais motivos, leva-se em conta o perfil econômico da vítima (bancária, fls. 01) e, também, a capacidade financeira da entidade ofensora, empresa aérea de grande porte.

Desta feita, sob o influxo do critério prudencial e da razoabilidade, a indenização deve ser fixada em R\$5.000,00, com correção monetária a partir desta data (Súmula 326 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês (arts. 405 e 406 do Código Civil de 2002 c.c. o artigo 161, § 1º, do CTN) desde a citação (art. 219 do CPC 1973).

5. Isto posto dá-se provimento ao recurso a fim de condenar a apelada ao pagamento de indenização por dano moral, nos termos do item 4 acima, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa (R\$15.000,00, fls. 10) atualizado, com fulcro no art. 85, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil.

**CORREIA LIMA**  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica