

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0006632-
02.2015.8.16.0194, DE CURITIBA, 14ª
VARA CÍVEL.

APELANTE: TAM LINHAS AÉREAS
S.A.

APELADOS: THIAGO QUEIROZ
MENDEZ E OUTRO

RELATOR: DES JOSÉ ANICETO

*APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -
ATRASO DE VOO COM PERDA DE
CONEXÃO PARA VOO INTERNACIONAL -
ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DO
CONSUMIDOR - AUSÊNCIA DE
DEMONSTRAÇÃO DE EXCLUDENTE DE
RESPONSABILIDADE - AUTORES QUE
DEMONSTRARAM TER ADQUIRIDO
BILHETES ELETRÔNICOS ATRAVÉS DE
PONTOS MULTIPLUS - DANOS MATERIAIS
DEVIDAMENTE COMPROVADOS - DANOS
MORAIS DECORRENTES DA PERDA DA
VIAGEM DE LUA DE MEL - QUANTUM
INDENIZATÓRIO MANTIDO -*

***ADEQUAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA
RECURSAL.
RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO.***

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0006632-02.2015.8.16.0194, do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, 14^a Vara Cível, em que é **apelante** TAM LINHAS AÉREAS S.A. e **apelados** THIAGO QUEIROZ MENDES E OUTRO.

1. Relatório:

Trata-se de recurso de apelação interposto por TAM LINHAS AÉREAS S.A., contra a sentença proferida em Ação de Indenização por Danos Morais, na qual o MM. Juiz *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos dos autores, a fim de condenar a requerida (a) ao pagamento em favor da primeira autora, a título de ressarcimento de danos materiais, no valor de R\$ 1.722,97, corrigida monetariamente pela média do INPC/IGP-DI, a partir do efetivo prejuízo e com juros de mora de 1% ao

mês a contar do dano; (b) ao pagamento em favor do segundo autor, a título de ressarcimento de danos materiais, da importância de R\$ 1.722,97, corrigida monetariamente pela média do INPC/IGP-DI a partir do efetivo prejuízo e com juros de mora de 1% ao mês a contar do dano; (c) ao pagamento a cada um dos autores, a título de danos morais, da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), devidamente corrigida monetariamente pela média do INPC/IGP-DI a partir desta data até a data do efetivo pagamento, e acrescida dos juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso.

Ante a sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do CPC/15 (mov. 78.1).

Como razões de sua irresignação (mov. 86.1), alega a ré, ora apelante, a culpa exclusiva do consumidor; não restou configurada irregularidade na conduta da ré, não podendo ser responsabilizada pelos acontecimentos narrados na exordial, ante a sua ausência de culpa; os danos materiais devem ser comprovados nos autos, sob pena de causar o enriquecimento ilícito da parte

autora; inexistem danos morais a serem reparados aos autores; o *quantum* indenizatório deve ser minorado.

A parte ré apresentou contrarrazões (mov. 90.1), pugnando pela manutenção da sentença recorrida.

É, em síntese, o relatório.

2. Voto:

Presentes os pressupostos recursais de admissibilidade intrínsecos (legitimidade, interesse, cabimento e inexistência de fato impeditivo e extintivo), e extrínsecos (tempestividade e regularidade formal), conheço do recurso.

Responsabilidade companhia aérea

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais proposta por Adriana Rodrigues Gonçalves e Thiago Queiroz Mendez em face da Tam Linhas Aéreas S.A., sob o fundamento de que os autores adquiriram passagens aéreas da empresa Ré, por meio de pontos Multiplus, para realizarem viagem de lua de mel com saída em Guarulho-SP

e destino a San Andrés, Colômbia, em 01º de dezembro de 2014.

Todavia, no dia do embarque, o voo JJ-3330 entre Curitiba-Guarulhos foi cancelado pela companhia aérea, ensejando no remanejamento dos passageiros para outros voos. Os autores/apelados foram realocados em voo para o aeroporto de Congonhas e de lá partiram de táxi até o aeroporto de Guarulhos.

No aeroporto de Guarulhos ao realizarem o check-in foi constatado que havia uma reserva apenas em nome do Sr. Thiago, não sendo localizada a passagem em nome da Sra. Adriana. Diante do adiantar da hora, o check-in foi encerrado e os autores não conseguiram embarcar no voo como programado.

Ato contínuo, a autora Adriana comprovou a companhia aérea que havia adquirido o bilhete, sendo permitido a expedição de nova passagem em seu nome, contudo, o bilhete do autor Thiago não poderia mais ser remarcado, uma vez que o mesmo não teria embarcado por sua própria deliberação.

Assim, os autores se deslocaram até o Juizado Especial localizado dentro do aeroporto, porém a companhia aérea não encaminhou nenhum representante para conversar com os autores, o que ensejou no retorno do casal à Curitiba. Por consequência, ingressaram com a presente ação, pugnando pela condenação da ré à reparação dos danos materiais e morais sofridos.

Em sentença, o douto Juízo singular julgou parcialmente procedente o pleito inicial, condenando a ré ao pagamento de danos materiais e morais, conforme exposto no relatório acima.

Inconformada, a ré/apelante busca a reforma da sentença, para que seja reconhecida a culpa exclusiva da vítima, alegando que o não recebimento do número do e-ticket impediu os autores de realizarem o check-in, visto que o bilhete não havia sido emitido.

Inicialmente, é oportuno consignar que incidente é na espécie as disposições do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que se trata de relação de consumo, consoante ao que traduz o art. 3º, § 2º do CDC.

Eiva-se da relação de consumo a contratação das passagens aéreas, da qual são norteadores os princípios da transparência (informações claras e precisas), da boa-fé e equilíbrio nas relações entre fornecedor e consumidor, da equidade (equilíbrio dos direitos e deveres nos contratos) e da confiança.

E, por conta disso, é imposição legal a interpretação de tal contrato de maneira mais favorável aos consumidores, levando-se em consideração a vulnerabilidade destes. Assim, aplica-se ao caso as regras do artigo 14 do CDC, que imputa à prestadora de serviços a responsabilidade objetiva por eventuais defeitos no exercício da sua atividade. Ou seja, a empresa ré, responde, independentemente de culpa, pelos danos ocasionados aos autores, em razão da falha no serviço prestado, que não forneceu a segurança que os consumidores dele podiam esperar (parágrafo 1º, do art. 14).

Em que pese o parágrafo 3º daquele mesmo dispositivo listar a hipótese de exclusão da responsabilidade quando a prestadora comprovar que a culpa é exclusiva do consumidor, como de fato foi alegado, não verifico que isso ficou demonstrado.

Ao contrário, ficou comprovado que os autores adquiriram os bilhetes eletrônicos utilizando 28.000 pontos Multiplus cada, com o descontado do saldo total no programa de milhagens (mov. 1.11). Isso porque, recebida a confirmação do pedido por e-mail (mov. 1.3), os apelados efetuaram o pagamento das taxas aeroportuárias, no valor de R\$ 247,09 (duzentos e quarenta e sete reais e nove centavos). Além disso, os autores alegaram que realizaram contato telefônico prévio a viagem, visando confirmar a emissão dos bilhetes, o que teria sido ratificado pela central de atendimento da ré.

No mais, a parte ré não se desincumbiu de seu ônus probatório, deixando de desconstituir as alegações dos autores quanto à emissão correta da passagem aérea em nome de Adriana e de que foram impedidos de remarcar o bilhete de Thiago devido à arguição de "no show".

Portanto, a excludente de responsabilidade – culpa exclusiva do consumidor - não restou comprovada no caso em tela, tendo a requerida apenas apresentado informações esparsas sobre a não emissão da passagem aérea em nome da autora Adriana.

Por aplicar o Código de Defesa do Consumidor – art. 14, no presente caso, infere-se que incumbiria a ré/apelante comprovar a inexistência de falha no serviço oferecido, ou ainda, a excludente de responsabilidade alegada, ônus este que não foi devidamente desincumbido, *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”.

Restando comprovado, portanto, o defeito na prestação de serviço, consistente no atraso do voo entre Curitiba e Guarulhos-SP, e na perda do voo com

destino a Colômbia, diante da não localização do bilhete emitido em nome dos autores, entendo presente o dever de indenizar da empresa aérea.

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CONTRATAÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO - CANCELAMENTO DE VOO - PRESTAÇÃO DEFICIENTE DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO, QUE NÃO CORRESPONDEU À CONTRATAÇÃO - LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS, INTEGRANTE QUE É DA CADEIA DE FORNECEDORES SUFICIENTE DEMONSTRAÇÃO DOS TRANSTORNOS CAUSADOS AOS AUTORES - RESPONSABILIDADE CONFIGURADA - PERDA DE FÉRIAS PROGRAMADAS - FATOS QUE CAUSARAM DANOS MORAIS ALÉM DO MERO ABORRECIMENTO - DANO IN RE IPSA - DEVER DE INDENIZAR - REDUÇÃO DO QUANTUM

INDENIZATÓRIO - DESCABIMENTO - VALOR ADEQUADO ÀS PECULIARIDADES DO CASO - APELO DESPROVIDO. A operadora de turismo é responsável solidária pela reparação dos danos decorrentes da má prestação dos serviços inerentes ao pacote turístico, e isto porque integra a cadeia de fornecedores, além de ter contratado diretamente com o consumidor. É, portanto, parte legítima para figurar no polo passivo da ação. A deficiente prestação do serviço de transporte aéreo, em desconformidade com a previsão do contrato, contrariando as expectativas dos consumidores, enseja a responsabilidade da agência de turismo para reparação dos danos daí decorrentes.

(TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1660784-2 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Domingos José Perfetto - Unânime - J. 13.07.2017)

Neste sentido já julguei:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ATRASO DE VOO QUE ACARRETOU A PERDA DE CONEXÃO - ATO ILÍCITO CONFIGURADO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO VERIFICADA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE TRANSPORTE - CONSUMIDOR PREJUDICADO - ABALO MORAL PRESUMIDO - QUANTUM REPARATÓRIO MANTIDO.RECURSO DESPROVIDO.

(TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1635686-2 - Curitiba - Rel.: José Augusto Gomes Aniceto - Unânime - J. 06.07.2017)

Portanto, configurada a má-prestação do serviço de transporte aéreo e a ausência de excludente de responsabilidade, passo a análise da reparação a título de danos materiais.

Danos materiais

Aduz, genericamente, a apelante em suas razões recursais, a ausência de comprovação dos danos materiais sofridos pelos apelados, requerendo o afastamento da reparação dos danos hipotéticos.

O dano material deverá ser mensurado de forma objetiva, caracterizado pela diminuição do patrimônio da parte. E, para sua reparação deverá se buscar o *status quo ante*.

Acerca do conceito de dano é o doutrinador Sérgio Cavalieri:

"(...) Conceitua-se, então, o dano como sendo a subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc. Em suma, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial e moral" (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 13.)

Comprovada a diminuição patrimonial dos autores decorrente da conduta da ré, causando-lhes prejuízos, estará configurado o dever de indenizar.

Depreende-se dos autos que os autores/apelados comprovaram documentalmente os prejuízos sofridos em decorrência da má-prestação do serviço de transporte aéreo.

Veja-se que a Ré foi condenada a restituir os valores referentes as passagens aéreas (mov. 1.5), a taxa aeroportuária (mov. 1.3), o transfer aeroporto-rodoviária (mov. 1.16) e o ônibus entre São Paulo – Curitiba (mov. 1.16), além do valor despendido com o hotel (mov. 18) e seguro viagem (mov. 1.19) em San Andrés. Logo, demonstrados os prejuízos materiais sofridos, cabe a Ré indenizá-los, nos termos da sentença.

A esse respeito é a jurisprudência:

***APELAÇÕES CÍVEIS E AGRAVO RETIDO -
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS - ATRASO DE VOO E EXTRAVIO
TEMPORÁRIO DE BAGAGEM - AGRAVO***

**RETIDO - APLICABILIDADE DA
CONVENÇÃO DE MONTREAL -
JULGAMENTO DOS REXT Nº.636.331 E
Nº. 766.618 EM REGIME DE
REPERCUSSÃO GERAL - PROEMINÊNCIA
DA CONVENÇÃO EM RELAÇÃO AO CDC
RESTRITA À LIMITAÇÃO DO DANO
MATERIAL - COMPATIBILIDADE COM O
CDC QUANTO AO ÔNUS DA PROVA -
INVERSÃO MANTIDA. AGRAVO RETIDO
NÃO PROVIDO. APELAÇÕES CÍVEIS -
PLEITO DE REDUÇÃO DAS
INDENIZAÇÕES PELA RÉ E MAJORAÇÃO
PELOS AUTORES - DANOS MATERIAIS -
COMPROVAÇÃO ADEQUADA (...) (TJPR -
8ª C.Cível - AC - 1621969-7 - Curitiba -
Rel.: Gilberto Ferreira - Unânime - J.
10.08.2017)**

**DIREITO CIVIL E PROCESSO CIVIL.
APELAÇÃO CÍVEL.AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E
EXTRAPATRIMONIAIS JULGADA
PROCEDENTE.TRANSPORTE AÉREO.
CANCELAMENTO DE VOO.REMARCAÇÃO**

PARA O DIA SEGUINTE. (...) 4. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. PREJUÍZOS DEVIDAMENTE COMPROVADOS NOS AUTOS. 5. ILÍCITO CONTRATUAL. TERMO A QUO. JUROS MORATÓRIOS. DATA DA CITAÇÃO. 1. Responde a companhia aérea objetivamente por defeitos na prestação de serviços (CDC, art. 14), não incidindo excludente de responsabilidade pela ocorrência de fatos ligados ao próprio risco do empreendimento, a exemplo de intempéries climáticas, problemas mecânicos ou situações similares, ínsitas à atividade empresarial por si desenvolvida, qualificando-se tais eventos como fortuito interno. (...) 4. Restou devidamente comprovado nos autos que, em virtude do cancelamento do voo e da chegada ao destino somente no dia seguinte ao previsto, as autoras tiveram que suportar gastos extras, razão pela qual devem ser reembolsadas. 5. Na hipótese de ilícito contratual, os juros moratórios são

*computados desde a data da citação.
RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E
DESPROVIDO.*

*(TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1539138-5 -
Curitiba - Rel.: Coimbra de Moura -
Unânime - J. 22.09.2016)*

Desta forma, devidamente comprovados os danos materiais arcados pelos autores em decorrência da perda do voo de conexão à San Andrés-Colômbia, deve ser mantida a condenação a título de danos materiais.

Danos morais

Por derradeiro, quanto aos danos morais, recorre a apelante pugnando pelo seu afastamento, devido a ausência de comprovação do abalo psicológico dos autores.

Entretanto, não resta nenhuma dúvida acerca do abalo moral sofrido pelos apelados.

As regras da experiência ensinam que o atraso de voo, por si só, causa transtornos suficiente para

justificar a indenização, principalmente considerando que, neste caso, os passageiros não conseguiram chegar ao local de destino, perdendo a viagem de lua de mel, em país estrangeiro, com estadia já quitada, tendo que retornar à cidade de Curitiba sem usufruir dos dias reservados à comemoração do matrimônio.

E mesmo que não fossem constatados os prejuízos sofridos, a jurisprudência é pacífica no sentido que no caso de atraso em voos, os danos morais são presumíveis:

***APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -
CANCELAMENTO DE VÔO - RELAÇÃO DE
CONSUMO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR -
RESPONSABILIDADE OBJETIVA -
EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO -
FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO -
DANO MORAL PRESUMIDO - VALOR
REDUZIDO DE ACORDO COM AS
CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO -
AUTOR CHEGOU AO SEU DESTINO,
AINDA QUE COM ATRASO - RECURSOS -***

***APELAÇÃO 1 - PARCIAL PROVIMENTO -
APELAÇÃO 2 - NEGA PROVIMENTO.1. -***

Trata-se de obrigação de resultado, e a responsabilidade do transportador é objetiva. Vale dizer, independe de culpa os danos que os prestadores de serviços causarem em decorrência de sua atividade econômica; 2.- É a teoria do risco, segundo a qual aquele que auferir lucros com sua atividade, com ela assume integralmente todos os riscos inerentes à sua atividade, porquanto, o contrato de transporte tem por fim bem específico, ou seja, assume o transportador a obrigação de entregar em seu destino, ilesos e no prazo convencionados, as pessoas e mercadorias.

(TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1244037-0 - Curitiba - Rel.: Sérgio Luiz Patitucci - Unânime - - J. 02.10.2014)

Desta feita, mostra-se dispensável a comprovação do abalo à honra e a dignidade dos autores,

porquanto a prestação do serviço de forma viciada é suficiente para caracterizar o dano moral a ser reparado.

Quantum indenizatório

A apelante busca ainda a redução do *quantum* indenizatório.

Com efeito, o parâmetro adequado para fixação da indenização por danos morais deve se orientar pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de observar a condição socioeconômica dos envolvidos, a intensidade da ofensa e sua repercussão.

Assim, se de um lado não se deve fixar um valor a permitir o enriquecimento dos autores/apelados, também não se pode aceitar um valor que não represente uma sanção efetiva à ré/apelante.

No caso concreto, a indenização foi arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, o que não corresponde a grande frustração e sofrimento gerados pela perda da viagem de lua de mel, porém, diante da ausência de interposição de recurso pela parte autora, entendo que o *quantum* deve ser mantido.

A propósito:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PLANEJAMENTO DE VIAGEM INTERNACIONAL. CONTRATAÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO JUNTO A EMPRESA. ALTERAÇÃO DE VOO NÃO COMUNICADA AOS AUTORES, QUE SE DIRIGIRAM AO AEROPORTO NO HORÁRIO PREVIAMENTE PROGRAMADO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PRESTAÇÃO DEFICIENTE DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. PRECEDENTES. DANOS MATERIAIS E MORAIS CARACTERIZADOS. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. VIAGEM PARA LUA-DE-MEL. ADEQUAÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. RECURSO PROVIDO. (...) .2. Não houve a comunicação da alteração aos autores,

que se dirigiram ao aeroporto no horário previamente estabelecido, o que gerou todo o transtorno pelo qual passaram, levando em conta, ainda, que a viagem seria de "lua-de-mel", conforme consta da inicial e que deixaram de usufruir de um dia da programada viagem, o que por certo, causa frustração, indignação e sentimento de impotência pelo consumidor. 3. Com efeito, o valor da indenização por danos morais deve respeitar parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, na medida em que visa contribuir para restaurar a dignidade do ofendido sem, contudo, proporcionar-lhe enriquecimento sem causa e, em contrapartida, representar uma forma de inibir reiteradas condutas do ofensor. (TJPR - 10ª C.Cível - AC - 1622719-1 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Ângela Khury - Unânime - J. 18.05.2017)

RECURSO DE APELAÇÃO - AÇÃO DE

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - CANCELAMENTO E ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL - DEVER DE INDENIZAR - DANO MORAL - IN RE IPSA - VALOR FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - PARÂMETROS DESTA CORTE - SENTENÇA MANTIDA.RECURSO DE APELAÇÃO NÃO PROVIDO. (TJPR - 8ª C.Cível - AC - 1651269-1 - Cianorte - Rel.: Gilberto Ferreira - Unânime - J. 10.08.2017)

Sendo assim, mantenho o *quantum* indenizatório fixado pelo Juízo singular em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, atendendo aos critérios orientadores desta Câmara.

Nos termos do art. 85, § 11º, do NCPC, há que se majorar a verba honorária sucumbencial de modo a remunerar os patronos atuantes pelo trabalho exercido na esfera recursal. Assim, majoro os honorários recursais para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, voto no sentido de

negar provimento ao recurso de apelação, adequando a verba honorária recursal para 15% sobre o valor da condenação.

3. ACORDAM os Senhores Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por **unanimidade** de votos, em negar provimento ao recurso de apelação, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Participaram da sessão e acompanharam o voto do Relator a Senhora Desembargadora **VILMA RÉGIA RAMOS DE REZENDE** e Senhor Juiz Substituto em Segundo Grau **GUILHERME FREDERICO HERNANDES DENZ**.

Curitiba, 01 de março de 2018.

DES. JOSÉ ANICETO

Relator