



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBATRIBUNAL DE JUSTIÇAQUARTA CÂMARA CÍVEL **ACÓRDÃO**Apelação Cível nº 0802448-91.2015.8.15.0001 apelações. Ação de indenização por danos materiais e danos morais. PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. CANCELAMENTO de Voo internacional. Perda de conexão. Assistência material não prestada. Falha na prestação do serviço. DANO MORAL EVIDENCIADO. DEVER DE INDENIZAR. CARACTERIZAÇÃO. QUANTUM FIXADO EM PRIMEIRO GRAU. INOBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. NECESSIDADE DE MAJORAÇÃO. DANOS MATERIAIS. GASTO DEVIDAMENTE COMPROVADO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO DA COMPANHIA AÉREA. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DA PARTE AUTORA. - Demonstrada a lesão, cumulada aos demais pressupostos da responsabilidade civil, ressoa como indispensável a reparação, visto ser essa a única forma de compensar o intenso sofrimento cominado à ofendida. - O cancelamento injustificado do voo e ausência de fornecimento da assistência necessária, causa transtornos de toda ordem ao passageiro, ensejando indenização por dano moral, máxime ante a ausência de demonstração do excludente de responsabilidade. - A indenização por dano moral deve ser fixada segundo critérios da razoabilidade e proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e não tendo sido observados tais critérios quando da fixação do *quantum* indenizatório, perfeitamente possível a majoração da referida verba indenizatória, a fim de atender ao caráter punitivo e pedagógico integrante deste tipo de reparação. - Há de se reconhecer o dano material quando o autor comprova cabalmente os prejuízos sofridos, capazes, por si só, de representarem o *quantum* devido.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, desprover o apelo da promovida e prover parcialmente o apelo do promovente. **TAM Linhas Aéreas S/A e Bruno Holanda de Farias** interpuuseram **APELAÇÕES**, Id 4702829 e Id 4702833, respectivamente, no intuito de ver reformada a sentença , Id 4702825, proferida pelo **Juiz de Direito da 10ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande** que, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Materiais e Danos Morais**, julgou o pedido exordial, consignando os seguintes termos: Por todo o exposto, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL** para, em consequência, condenar a promovida ao pagamento, em favor do promovente, de:A) **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS)**, devidamente corrigido monetariamente pelo INPC, a partir desta data (arbitramento), nos moldes da Súmula 362 do STJ, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, incidindo desde a citação (responsabilidade contratual), nos termos do art. 405 do CC/02, bem ainda;B) **INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, NO VALOR DE R\$ 4.188,73 (quatro mil cento e oitenta e oito reais e setenta e três centavos)**, corrigida monetariamente pelo INPC, a partir da data dos respectivos desembolsos, e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, com incidência a partir da citação (responsabilidade contratual), nos termos do art. 405



do CC/02.CONDENO, ainda, a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, em conformidade com os parâmetros do art. 85, §2º, do CPC. Em suas razões, **TAM Linhas Aéreas S/A** noticia a ausência de ilícito apto a provocar dano moral, sob o fundamento de que à parte autora foi fornecida toda a assistência prevista na Resolução nº 400/2016, da ANAC, em razão do atraso na decolagem do voo. Em sequência, relata que ainda que se considerasse a ocorrência de erro da Recorrente, estar-se-ia diante de um mero inadimplemento contratual, o que, na sua ótica, não é suficiente para a caracterização de dano moral. De igual forma, expõe ser indevida sua condenação em danos materiais, pois além de inexistir conduta da companhia a ensejar tal pleito, não cuidou o demandante de comprovar documentalmente os prejuízos efetivamente sofridos. Ao final, pleiteia o provimento do recuso, e, subsidiariamente, a minoração do valor fixado a título de danos morais, bem como a incidência dos juros de mora e correção monetária a partir do arbitramento da indenização. **Bruno Holanda de Farias**, por seu turno, requer a reforma da decisão combatida, no intuito de majorar os danos morais, ao argumento de que não foi considerada a amplitude dos danos, do constrangimento, do abalo emocional e dos transtorno acima da média sofrido pelo apelante. Contrarrazões apresentadas pelo **promovente**, Id 4702839, pugnando pelo desprovimento do recurso de apelação forcejado pela parte promovida. Contrarrazões ofertadas por **TAM Linhas Aéreas S/A**, Id 4702841, rebatendo os fundamentos invocados na peça recursal, postulando, por conseguinte, pelo desprovimento da insurgência em debate. A **Procuradoria de Justiça**, Id 5195425, através do **Dr. José Raimundo de Lima**, absteve-se de emitir parecer opinativo de mérito. **É o RELATÓRIO.**

**VOTO Bruno Holanda de Farias**, ajuizou a presente **demand**a, alegando, em síntese, que entre os dias **12 e 21 de fevereiro de 2015**, realizou uma viagem de lazer com sua esposa, para as cidades de **Orlando e Miami**, contratando o serviço de transporte aéreo da **TAM Linhas Aéreas S/A**, inclusive com passagens na primeira classe (Classe Executiva). Informa que no dia programado para o retorno, o primeiro trecho sofreu um atraso de aproximadamente duas horas e meia, do voo entre **Orlando e Miami**, o que o fez perder as conexões seguintes, **Miami - São Paulo e São Paulo - João Pessoa**. Noticia que ao buscar informações para o atraso do voo, foi extremamente mal atendido, e depois de muito aguardar, foi informado que o voo seria remarcado para o **dia 23/02**, ou seja, dois dias após a data programada. Relata ter permanecido durante esse período, sem receber qualquer assistência material da companhia aérea, posto que além de não ter fornecido hotel para acomodação, a empresa ré não arcou com as despesas com comunicação, alimentação, transporte, vestuário, esse último, em razão do envio das bagagens, devolvidas ao demandante apenas quando chegou ao Brasil. Nesse panorama, em razão dos transtornos vivenciados, somado à perda de compromisso profissional agendado no Brasil, requer a condenação da **promovida**, em danos morais e materiais. Ao decidir a lide, a **Juíza de Direito**, acolhendo a tese inicial, condenou a instituição financeira ao pagamento do montante de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, a título de indenização por danos morais e da quantia de **R\$ 4.188,73 (quatro mil, cento e oitenta e três reais)**, em razão dos danos materiais, dando ensejo a interposição deste reclamo por ambos os litigantes. Nesse caminho, o desate da controvérsia reside em verificar se **Bruno Holanda de Farias**, sofreu abalo moral e material passível de



indenização, em razão do cancelamento do voo adquirido junto a **promovida**. Inicialmente, é importante registrar ser incontroverso nos autos o **cancelamento do voo do dia 21/02/2015**, com saída de **Orlando** para **Miami**, que resultou na perda das demais conexões pelo **autor** e na permanência deste, por mais dois dias no local de partida, porquanto tal situação foi confirmada pela própria **empresa ré**, em suas razões recursais. Outrossim, ao contrário do que foi defendido pela **promovida**, ficou comprovado nos autos que a **companhia aérea** não adotou as providências necessárias no intuito de atenuar os transtornos ocasionados ao demandante, com a disponibilização de assistência material, correspondente a serviço de hospedagem, alimentação adequada, comunicação, por telefone ou internet. Quanto a esse aspecto, de bom alvitre consignar que na espécie em comento não se aplica o disposto na Resolução nº 400/2016 da ANAC, posto que não se encontrava em vigor na data dos fatos, incidindo na hipótese a Resolução nº 141, a qual prevê: §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.

§2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem". Deste modo, comprovado o atraso injustificado do voo e a ausência de fornecimento da assistência material necessária, resta configurada a responsabilidade civil da companhia aérea, pela falha na prestação do serviço, e como consequência o dever de indenizar pelos danos morais. Isso porque, o cancelamento do voo, aliado a ausência de fornecimento da assistência necessária, deixa o passageiro em situação de vulnerabilidade, ocasionando-lhe transtornos, desconforto, aflição e angústia que ultrapassam a seara de mero aborrecimento. Diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece, dentre outras regras, a responsabilidade objetiva, ou seja, independente da apuração de culpa, só se eximiria o prestador de serviços se comprovasse a ausência de dano, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no presente caso. Nesse sentido, o seguinte julgado: AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CHEGADA AO DESTINO EM DATA POSTERIOR À CONTRATADA. AUSÊNCIA DE EXCLUDENTE DO DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PROCEDÊNCIA. RECURSO APELATÓRIO. ALEGAÇÃO DE CASO FORTUITO. INOCORRÊNCIA. MANUTENÇÃO DA AERONAVE. FATO PREVISÍVEL. PEDIDO DE REDUÇÃO DO VALOR FIXADO. NÃO ACOLHIMENTO. MONTANTE ESTABELECIDO COM RAZOABILIDADE. QUANTUM QUE NÃO SE MOSTRA EXORBITANTE. PRECEDENTES DESTA CORTE E DO SUPERIOR DE JUSTIÇA. Segundo art. 14 do CDC, "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". (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00617859220148152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator RICARDO VITAL DE ALMEIDA, j. em 10-04-2018) No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que a quantia fixada a título reparatório deverá ser meio eficiente para atenuar as consequências do prejuízo imaterial. Sendo assim, no intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário que se leve em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de que não se transponham os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito, evitando, por conseguinte, um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. Desse modo, considerando as peculiaridades do caso concreto, e em especial, o desequilíbrio emocional que a conduta da empresa ré ocasionou a vida pessoal e profissional do demandante, entendo que a indenização por danos morais deve ser majorada para o montante de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, pois o referido *quantum*, além de se encontrar em sintonia com o critério da razoabilidade e com as condições financeiras da ré e da vítima, também será suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada. O montante estipulado é, ao meu sentir, suficiente para atender ao caráter punitivo e pedagógico inerente a esse tipo de reparação. Quanto a **reparação material**, verifica-se que a **parte autora** comprovou nos autos, o dispêndio do valor com alimentação, roupas, higiene pessoal, medicamentos, ligações telefônicas, hospedagem, aluguel de veículo, combustível e Imposto sobre Operação Financeira no Exterior, de modo que imperioso manter a decisão que condenou a ré em danos materiais. No tocante aos consectários legais com relação aos danos morais, por se se tratar de responsabilidade contratual, os juros deverão incidir a partir da citação, e a correção monetária, a contar da data do arbitramento. Sem maiores delongas, percebe-se, de plano, que o arbitramento se deu nesses exatos termos, consoante se colhe do dispositivo da sentença, acima transcrito, de modo que não merece reforma a decisão de primeiro grau quanto a este aspecto. Ante todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA PROMOVIDA E DOU PROVIMENTO PARCIAL AO APELO DO PROMOVENTE**, no sentido de majorar os danos morais para a importância de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**. É o **VOTO**.

Presidiu o julgamento, o Desembargador Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram, ainda, os Desembargadores Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator) e João Alves da Silva.

Acompanhando virtualmente Dr. José Raimundo de Lima, Procurador de Justiça, representando o Ministério Público.

Sessão realizada em ambiente virtual da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, entre os dias 11 e 18 de maio de 2020. **Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho** Desembargador Relator

