



Banco do
Conhecimento



EMPRESAS AÉREAS – ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 31.07.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0424113-86.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 04/07/2018 - DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO NACIONAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. PERDA DE COMPROMISSO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. SUCUMBÊNCIA. 1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois o autor enquadra-se no conceito de consumidor descrito no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a ré no de fornecedora, nos termos do artigo 3º do mesmo diploma legal. É que a demandante é a destinatária final dos serviços ofertados pela demandada. 2. Da leitura do artigo 14 do CPDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados ao consumidor se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro. 3. Na espécie, a falha na prestação do serviço está evidenciada no atraso e cancelamento do voo da empresa ré por problemas mecânicos na aeronave. 4. Deveras, a existência de problemas técnicos na aeronave integra o risco do negócio, por se tratar de fortuito interno, devendo a companhia aérea cercar-se de medidas preventivas, a fim de que atrasos e demais transtornos durante o contrato de transporte não ocorram. 5. É cediço que a jurisprudência consolidou entendimento de que o pequeno atraso na chegada do voo ao destino final, em período inferior a quatro horas, a rigor, não é suficiente para gerar danos de ordem moral. Contudo, a ausência do autor ao evento escolar da filha menor, decorrente do atraso de seu voo, não pode ser considerado como simples aborrecimento, por se tratar de compromisso singular que se reveste de importância peculiar para os pais. 6. Não restam dúvidas quanto ao dever da ré de indenizar os prejuízos causados ao apelante, observando-se que a companhia aérea não teve o zelo de minimizar as consequências do atraso. É isso, porque a empresa poderia ter realocado o autor no voo nº 9052, disponível no dia cancelamento do voo pactuado, que tinha previsão de pouso no aeródromo contratado e em horário compatível com o evento da filha. 7. Dano moral caracterizado e arbitrado no valor de R\$ 8.000,00, em observância ao critério de razoabilidade e circunstâncias do caso concreto, além do montante estar de acordo com a jurisprudência desta Corte. Precedente do TJRJ. 8. A correção monetária deverá incidir deste julgado pelos índices da CGJ/TJ. Juros no percentual de 1% ao mês a partir da citação válida. 9. Inversão da sucumbência fixada em primeira instância em razão da procedência do pleito autoral. Condenação da ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios em seu percentual mínimo de 10% sobre o valor da condenação. 10. O

artigo 85, §11, do atual Código de Processo Civil dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente. Nesse passo, arbitra-se os honorários sucumbenciais recursais no percentual de 2% (dois por cento), que deverá incidir sobre o valor da condenação imposta, com fundamento no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil vigente. 11. Apelo provido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 04/07/2018

=====

0492732-05.2015.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento: 20/03/2018 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA EM FACE DE TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL E REMANEJAMENTO DO AUTOR DA CLASSE EXECUTIVA PARA ECONÔMICA, EM ASSENTO MAIS DESCONFORTÁVEL E NEGATIVA DE UTILIZAÇÃO DA SALA VIP À QUAL TERIA DIREITO. REQUER: (A) DANOS MORAIS; (B) DANOS MATERIAIS NO VALOR DA DIFERENÇA PRATICADA ENTRE AS PASSAGENS NO ANO SEGUINTE; (C) ALTERNATIVAMENTE, A DIFERENÇA DAS MILHAGENS ENTRE AS PASSAGENS. SENTENÇA JULGANDO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS. PROVIMENTO PARA CONDENAR A RÉ: (A) A INDENIZAR O AUTOR PELA DIFERENÇA ENTRE O VALOR DAS PASSAGENS À ÉPOCA DO DESEMBOLSO, EM 2015; (B) A PAGAR AO AUTOR R\$ 8.000,00, A TÍTULO DE DANOS MORAIS. APELAÇÃO DA RÉ. REQUER A IMPROCEDÊNCIA. ALTERNATIVAMENTE, PLEITEIA A REDUÇÃO DOS DANOS MORAIS, ALÉM DOS DANOS MATERIAIS, ALEGANDO QUE A SENTENÇA FOI ILÍQUIDA E QUE NÃO TEM CONDIÇÕES DE AFERIR O VALOR DAS PASSAGENS EM DATA PRETÉRITA. ADUZ QUE AS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E DE MONTREAL PREVALECEM SOBRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA QUE NÃO MERECE REFORMA. APLICAÇÃO DO CDC. O PLENÁRIO DO STF DECIDIU, NO JULGAMENTO DO RE Nº 636.331 E DO ARE Nº 766.618, QUE OS TRATADOS INTERNACIONAIS LIMITADORES DE RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS AÉREAS PREVALECEM SOBRE O CDC APENAS NO QUE TANGE À FIXAÇÃO DE VALOR DA CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS NOS CASOS DE MORTE E LESÃO DE PASSAGEIROS, DANO À BAGAGEM E ATRASO DE VOO, O QUE NÃO É O PRESENTE CASO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DA PROVA, ART. 373, II, DO CPC/2015. VALOR DA DIFERENÇA ENTRE AS PASSAGENS QUE PODE SER AFERIDO PELA RÉ MEDIANTE CONSULTA AOS SEUS ARQUIVOS OU MEDIANTE CONVERSÃO DAS MILHAS PAGAS PELO AUTOR NA PASSAGEM EXECUTIVA EM CONFRONTO COM AS MILHAS COBRADAS PARA A PASSAGEM ECONÔMICA EM 2015. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DE R\$ 8.000,00 QUE SE MOSTRA ADEQUADO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 343 DESTA CORTE. NÃO PROVIMENTO DA APELAÇÃO. ¿Ação Indenizatória por danos patrimoniais e danos morais¿ ajuizada em face de Transportes Aéreos Portugueses S/A ¿ TAP. Alega o autor que em 2015 adquiriu passagem de ida e volta, na classe executiva, para o trajeto Rio/Lisboa e Lisboa/Rio, pelo valor de 100.000 milhas. No momento do check in foi informado de que um outro voo havia sido cancelado e os passageiros realocados para o voo do autor, razão pela qual não teria mais direito ao assento escolhido e à classe executiva. Aduz que foi transferido para a classe econômica, para um assento apertado entre outros dois passageiros, sendo-lhe negado usufruir da sala vip destinada aos passageiros da classe executiva. Requer: (a) indenização por danos materiais no valor de R\$ 8.692,81, valor da diferença entre as classes em 2016; (b) alternativamente, seja a ré condenada a reembolsar o autor na diferença em milhas entre as passagens; (c) indenização por danos morais. Sentença julgando parcialmente procedente o pedido. Condenação da ré: (a) a indenizar o autor pela

diferença do valor praticado entre as passagens na data do desembolso; (b) a indenizar o autor em R\$ 8.000,00, a título de danos morais. Apelação da ré. Requer a improcedência. Alternativamente, pede a redução dos danos morais e a fixação dos danos materiais em R\$ 2.932,93, valor da diferença das passagens em 2017, sob a alegação de que a sentença é ilíquida e que não pode calcular o valor praticado em 2015, por ser pretérito. Sentença que não merece reforma. A jurisprudência se consolidou no sentido da aplicação da norma consumerista e o afastamento da aplicação das convenções internacionais (Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações pela Convenção de Haia e de Montreal) e normas nacionais (Código Brasileiro de Aeronáutica) no que se refere à estipulação das reparações por má prestação do serviço em transporte aéreo. Todavia, recente julgado do STF, ao apreciar o tema 210, de repercussão geral, entendeu que os Tratados Internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, têm prevalência ao CDC na fixação do valor da condenação por danos materiais (RE 636331) em casos como o de morte ou lesão, de atraso de voo, dano ou extravio de bagagem. Ocorre que, pela análise das Convenções de Varsóvia e de Montreal, vê-se que não existe limitação indenizatória para o caso em questão, visto que não se enquadra em atraso de voo ou nas demais situações descritas nas Convenções, mas sim de cancelamento do voo previamente contratado, com o remanejamento do consumidor em voo diverso e em classe inferior à originalmente contratada, sendo o mesmo forçado a viajar nesta classe e se utilizar de conexão para chegar ao seu destino. A alegação da ré de que o cancelamento do voo ocorreu devido às orientações dadas pelos orientadores de voo, sobre os quais a apelante não teria nenhuma ingerência, não afasta a sua responsabilidade pelos danos sofridos pelo consumidor, uma vez que constitui fortuito interno, na medida em que a eventual falta de autorização de um controlador de voo está compreendida entre os riscos inerentes à sua atividade empresarial. Assim, o fornecedor do serviço só não será responsabilizado quando provar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do CPC, ou, de acordo com o § 3º do art. 14 do CDC, demonstrar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ônus do qual a ré não se desincumbiu. O dano moral é in re ipsa. Configurado o dano moral, importante ressaltar que a fixação do quantum devido a este título deve atender aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando o magistrado o dano sofrido e as condições econômicas da vítima e do ofensor, não podendo ser atribuída indenização módica ou exagerada que ocasione o enriquecimento sem causa do ofendido. Nesse contexto, levando-se em conta os infortúnios vivenciados pelo autor em razão do cancelamento de seu voo, com seu remanejamento para voo em classe inferior à contratada, alocado em assento espremido entre dois outros passageiros, além do fato de não lhe ter sido franqueado o acesso à sala VIP à qual originariamente teria direito, vê-se que o valor arbitrado a título de dano moral no patamar de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) se demonstrou condizente com os critérios acima mencionados e adequado à situação fática narrada. Tal montante deve ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade. Neste sentido a Súmula n.º 343 do TJRJ: “A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”. Quanto aos danos materiais, não assiste razão à apelante, não havendo que se falar em iliquidez da sentença. Isso porque eles foram corretamente arbitrados levando em conta o valor da diferença entre as passagens da classe executiva e da classe econômica, referente ao trecho direto Lisboa- Rio, na época da aquisição da passagem pelo autor, valor que pode ser facilmente aferido pela apelante com a simples consulta em seu arquivo dos valores praticados em 2015, não se podendo, por óbvio, se acolher a diferença dos valores de 2016, como pretendia o autor, ao juntar consulta no site da ré referente a esse ano, já que isso implicaria enriquecimento ilícito do apelado. Mesmo que se considerasse a impossibilidade de se aferir com precisão o

preço das passagens em datas pretéritas através de consulta aos arquivos da empresa, seria possível à apelante chegar ao valor com base no preço referentes à classe executiva e econômica vendidas para o voo em questão, ou então simplesmente comparando-se as cem mil milhas despendidas pelo autor na passagem executiva com a milhagem necessária à época para a aquisição da passagem referente à classe econômica, fazendo-se a conversão para a moeda corrente. Precedentes jurisprudenciais do STJ e desta Corte. NÃO PROVIMENTO DA APELAÇÃO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 20/03/2018

=====

0033428-77.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 01/03/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS TRANSPORTE ÁEREO. CANCELAMENTO DE UM VOO DIRETO RIO/PORTO SEGURO, TENDO EM VISTA QUE EM RAZÃO DO EXCESSIVO CALOR O AVIÃO NÃO PODERIA DECOLAR COM A LOTAÇÃO COMPLETA. O VOO QUE SAIRIA ÀS 13H57 PASSOU PARA 18H27. "VOUCHER" OFERECIDO PELA COMPANHIA AÉREA NÃO FOI ACEITO. AUTORES QUE TIVERAM QUE ARCAR COM A ALIMENTAÇÃO. REALOCAÇÃO EM AERONAVE QUE FAZIA ESCALA EM SÃO PAULO, ANTES DE CHEGAR A PORTO SEGURO, MAS NÃO FORAM AVISADOS DA ESCALA. A CHEGADA NA POUSADA QUE INICIALMENTE ESTAVA PREVISTA PARA 15H DO DIA 05/01/2014 SÓ SE REALIZOU ÀS 21H DAQUELE MESMO DIA. RÉ QUE NÃO PRESTOU ASSISTÊNCIA DEVIDA E TAMPOUCO AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSTORNOS CAUSADOS AOS AUTORES QUE ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE APRESENTA FATOS A DESTITUIR OS DIREITOS AUTORAIS. DANO MORAL FIXADO EM R\$2.000,00. DANO MATERIAL COMPROVADO NO IMPORTE DE R\$164,45. Apelo autoral requerendo a majoração do quantum arbitrado a título de dano moral, bem como a condenação da empresa ré a restituir o valor gasto com uma diária, em razão do atraso. Verifica-se que a presente relação negocial desatendeu ao objetivo perseguido pelos consumidores atentando assim contra os princípios da boa-fé e da confiança. Correta, pois, a r. sentença que reconheceu o pleito autoral, vez que, diante da falha na prestação do serviço, condenou a parte ré à reparação pelos danos morais, vez que bem se adéquam às provas dos autos e ao melhor direito objetivo aplicável à espécie. Evidente a falha na prestação de serviço, posto que os autores sofreram um atraso em torno de sete horas no transporte originalmente avençado. É cediço que o ônus da prova incumbe ao réu, quanto aos fatos modificativos, impeditivos e extintivos do direito do autor, conforme dispõe o art. 373, inciso II, do CPC/2015, ônus do qual não se desincumbiu no caso em tela. O dano moral restou cabalmente comprovado na espécie. A angústia e o sofrimento por que passaram os autores, em decorrência da má prestação do serviço, ultrapassam o limite do aceitável, não podendo ser considerado mero aborrecimento, mormente por não ter a ré prestado qualquer auxílio em decorrência do atraso do voo e da conseqüente perda de conexão, o que inegavelmente acarretou grande abalo psicológico. No que tange ao quantum indenizatório, o Juiz, ao arbitrar o valor da verba compensatória, deve estimar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. À vista de tais fundamentos, tem-se que o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) arbitrado na sentença, não se adequa aos princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade, tampouco está em consonância com os valores arbitrados a título de dano moral devendo ser majorado para R\$4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor. No que diz respeito ao dano material, importante esclarecer que ele é caracterizado pela diminuição do patrimônio de alguém. In casu, o autor alega que deve receber de volta o valor pago pela primeira diária por não ter usufruído dos serviços que a pousada dispõe a seus hóspedes. Ocorre que usufruindo ou não dos serviços da pousada, o valor da diária seria o mesmo, ou seja, R\$2.167,75. Ou seja, não restou caracterizada a perda patrimonial, não havendo que se falar em devolução do valor gasto com a diária. Nesse diapasão, escoreita a sentença singular quando determinou a devolução do valor pago a título de gastos com alimentação (R\$164,45), porquanto, nessa senda, restou inconteste a perda patrimonial. Motivo pelo qual, não merece guarida o pedido de ressarcimento do valor pago pela diária. Assim, merece reforma a sentença apenas para majorar a verba fixada a título de compensação por dano moral. Recurso que se conhece e ao qual se dá parcial provimento.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 01/03/2018

=====

0275962-81.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 31/01/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. ATRASO DE VOO INTERNACIONAL. FIXAÇÃO DE TESE PELO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL QUANDO DA APRECIACÃO DO TEMA 210 DA REPERCUSSÃO GERAL. JULGAMENTO CONJUNTO DO RE 636.331 E DO ARE 766.618. PREVALÊNCIA DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL EM RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO QUE SE REFERE AOS DANOS MATERIAIS, NÃO SE APLICANDO, CONTUDO, À INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. IN CASU, CANCELAMENTO DO VOO DE RETORNO AO BRASIL, EM VIRTUDE DA NECESSIDADE DE READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA. FATOR INAPTO A EXCLUIR A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA RÉ. DANOS MATERIAIS CARACTERIZADOS. LIMITAÇÃO DAS PERDAS E DANOS DECORRENTES DO ATRASO. INCIDÊNCIA DOS ARTIGOS 19 E 22, ALÍNEA 1, DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLOU A ÓRBITA DO MERO ABORRECIMENTO NÃO INDENIZÁVEL. VALOR ARBITRADO PELO JUÍZO DE ORIGEM QUE MERECE MAJORAÇÃO PARA O PATAMAR R\$ 10.000,00 (OITO MIL REAIS), PARA CADA AUTOR, EM RESPEITO ÀS BALIZAS DO MÉTODO BIFÁSICO. PRECEDENTES. 1. "Nos termos do art. 178 da constituição da república, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao código de defesa do consumidor". (Tese de repercussão geral n.º 210, fixada pelo Supremo Tribunal Federal quando do julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636.331 e do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 766.618); 2. ¿Art. 19 ¿ Atraso. O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.¿ (Convenção de Montreal - Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006); 3. ¿Art. 22 ¿ 1. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro (...).¿ (Convenção de Montreal - Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006); 4. ¿A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado independentemente da causa originária do

atraso. (EDcl no REsp 1280372 / SP- Min. Rel. Ricardo Villas Bôas Cueva- Terceira Turma- Julgado em: 19/03/2015); 5. (Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar. (Súmula nº 94, TJRJ); 6. No caso concreto, restou incontroverso que a alteração do voo original de retorno dos autores ocorreu em virtude da necessidade de readequação da malha aérea. Ocorrência de fortuito interno. Situação inscrita à álea comercial de exploração do ramo de aviação, consoante a teoria do risco do empreendimento, na qual o fornecedor deve assumir os reveses que sejam relacionados à atividade que desempenha; 7. Dano material devido, consistente nos valores comprovadamente despendidos com a diária excedente do hotel e os ingressos da partida de futebol dos Jogos Olímpicos. Observância à limitação da responsabilidade do transportador a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro, conforme art. 22, número 1, da Convenção de Montreal; 8. Dano moral configurado. Autores permaneceram mais de 24 (vinte e quatro) para retornar ao Brasil. Fortuito interno caracterizado. Verba compensatória que merece ser majorada para o patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autor, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, o caráter punitivo-pedagógico da sanção e as especificidades inerentes ao caso concreto. Precedentes desta Eg. Corte; 9 Recurso da empresa ré desprovido. Provimento parcial ao apelo dos autores.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 31/01/2018

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 21/02/2018

=====

0005894-24.2015.8.19.0002 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 08/02/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 246) QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO, CONDENANDO A COMPANHIA AÉREA RÉ A RESTITUIR À PARTE AUTORA O VALOR GASTO, NO TOTAL DE R\$ 629,72, BEM COMO AO PAGAMENTO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS, NO IMPORTE DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ, PARA REDUZIR A VERBA COMPENSATÓRIA DO DANO MORAL AO VALOR DE R\$ 5.000,00, INCIDINDO JUROS DE MORA DE 1% AO MÊS, A PARTIR DA CITAÇÃO, E CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DO ACÓRDÃO. Cinge-se a controvérsia sobre falha da prestação do serviço consubstanciada em cancelamento do voo de volta (trecho Rio de Janeiro (Congonhas), contratado pelo Autor com a Companhia Requerida, bem como atraso de cerca de quatro horas para chegar ao destino final, referente ao novo voo contratado. Insurge-se a Suplicada postulando a improcedência dos pedidos ou redução da verba compensatória arbitrada. Contudo, sem razão a Reclamada, tendo em vista a aplicação das normas da legislação consumerista, nos casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo. Como o serviço de transporte se enquadra nas disposições contidas no artigo 3º, § 2º, da Lei 8.078/90, o fornecedor somente não responderá pelos danos sofridos pelo consumidor se demonstrar que inexistiu o defeito do serviço, ou que houve fato exclusivo do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3º da Lei 8.078/90), o que não ocorreu. Nesse diapasão, não merece acolhimento a simples alegação da Ré no sentido de que (o Apelado adquiriu na mesma compra a ida e a volta, devendo utilizar ambos os trechos, eis que se tratava de uma tarifa promocional). Na hipótese, restou incontroverso que o Autor não embarcou no voo contratado, no trecho de ida, e, por isso, teve a reserva do trecho de volta cancelada pela Reclamada, sendo obrigado a adquirir nova passagem aérea, em outro voo. Quanto ao cancelamento automático do trecho de volta, prática conhecida como (no show), em que pese a alegação da Demandada de previsão no contrato, e de que a falta ao embarque no trecho de ida decorreu de culpa do Demandante, trata-se de

prática abusiva, que gera enriquecimento ilícito da companhia aérea, lesando o consumidor. Veja-se que, na hipótese, não existe qualquer prejuízo à Empresa quando o passageiro não embarca no voo de ida, vez que já efetuou o pagamento antecipado de todos os trechos. Outrossim, reclama o Requerente de atraso de mais de quatro horas no voo, com desembarque em outro aeroporto que não o contratado. Cabia à Ré produzir prova contrária ao direito do Autor, porém, não logrou êxito. Verifica-se que a Companhia aérea se limita a alegar que o atraso ocorreu por motivos operacionais. Ressalte-se a incidência, na hipótese, da Teoria do Risco da Atividade, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. Nesse sentido, restou demonstrada a falha no serviço, impondo-se a indenização dos danos materiais e morais, que restaram caracterizados. Assim, deve a Empresa restituir o valor gasto pelo Reclamante com a passagem aérea, referente ao trecho de volta, no valor de R\$629,72. No que toca aos danos morais, o quantum deve ser fixado de acordo com os parâmetros impostos pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, observando os critérios que balizam seu arbitramento, como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor e da vítima, sem olvidar o caráter preventivo-pedagógico-punitivo. Neste contexto, verifica-se que a verba compensatória deve ser reduzida ao valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), de forma a se coadunar com os parâmetros supramencionados. No que diz respeito à majoração dos honorários advocatícios, pleiteada pelo Autor em suas contrarrazões, deixa de ser apreciada, tendo em vista a inadequação da via.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 08/02/2018

=====

0140873-86.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 22/11/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE R\$ 31.970,68 POR DANOS MATERIAIS E R\$ 42.000,00 POR DANOS MORAIS, SENDO R\$ 6.000,00 PARA CADA AUTOR. APELAÇÃO DA RÉ PUGNANDO PELA REFORMA IN TOTUM OU, SUBSIDIARIAMENTE, PELA REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. 1. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser afastada pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. Precedente: Agravo de Instrumento 0009608-61.2016.8.19.0000, Rel. Des. WERSON REGO, Julgamento: 02/03/2016, 25ª Câmara Cível. 2. O Plenário do Supremo Tribunal Federal decidiu, no julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) nº 636.331 e do RE com Agravo (ARE) 766.618, que os Tratados Internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros prevalecem sobre o CDC no que tange, apenas, à fixação do valor da condenação por danos materiais referentes aos casos de morte e lesão de passageiro, dano à bagagem e atraso de voos. 3. A limitação da responsabilidade das empresas aéreas estabelecida no Tratado de Montreal, que impera sobre toda regra que se aplique ao transporte aéreo internacional, uma vez que promulgou a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em 28 de maio de 1999, não abrange o presente caso de cancelamento de voo. 4. A falha na prestação do serviço restou incontroversa em razão do cancelamento do voo do Rio de Janeiro para Nova York. 5. Não caracterização de excludente de responsabilidade, na medida em que a apelante não demonstrou a ocorrência de força maior, não se desincumbindo do ônus que lhe competia, na forma do art. 373, II, do CPC/15. 6. Ao adquirir a passagem aérea, o consumidor passa a ter a legítima expectativa de ser

transportado no dia e condições apazadas. Ofensa ao princípio da confiança, que gera o dever de reparar os danos patrimoniais e morais causados. Precedente: 0165045-25.2012.8.19.0004 - APELACAO - JDS. DES. LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 04/02/2016 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR. 7. A inoportunidade de perda dos compromissos previamente agendados pelos apelados somente foi possível em razão da aquisição de passagens aéreas em outra companhia, restando comprovados os gastos no valor de R\$ 31.970,68, que deve ser restituído conforme sentença. 8. Limitação da indenização por danos extrapatrimoniais que não está abarcada nas disposições dos referidos tratados internacionais: "(...) as disposições previstas nos aludidos acordos internacionais incidem exclusivamente nos contratos de transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens ou carga. Assim, não alcançam o transporte nacional de pessoas, que está excluído da abrangência do art. 22 da Convenção de Varsóvia. Por fim, esclareceu que a limitação indenizatória abarca apenas a reparação por danos materiais, e não morais" (Informativo 866, do STF). 10. O magistrado a quo fixou a indenização em R\$ 6.000,00 para cada autor, o que se mostra aquém do que costuma estabelecer esta Câmara, todavia, uma vez que a parte autora não apresentou recurso de apelação, sua condenação ao pagamento da indenização pelo dano moral não pode ser majorada, sob pena de caracterizar reformatio in pejus, merecendo, conseqüentemente, ser mantido o valor fixado. Precedentes: 0015054-16.2010.8.19.0207 - APELACAO - DES. LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 08/06/2016 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR, 0012205-68.2014.8.19.0001 - APELACAO - DES. WERSON REGO - Julgamento: 20/04/2016 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR 11. Majoração dos honorários sucumbenciais fixados na sentença em 15% sobre o valor da condenação para 16%, diante do desprovimento do recurso de apelação interposto pela ré, nos termos do artigo 85, §1º e § 11º, do referido diploma legal. 12. Recurso da ré desprovido. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 22/11/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 06/12/2017

=====

[0008852-48.2015.8.19.0045](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 20/04/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRESA AÉREA. CANCELAMENTO E ATRASO EM VOO NACIONAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. ARTS. 2º, 3º E 14 DO CDC. PREPONDERÂNCIA DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EM DETRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA E DA LEGISLAÇÃO AÉREA. PRECEDENTES DO EG. STJ. RÉ QUE ADMITE TER OCORRIDO PROBLEMAS COM O VOO DA AUTORA. EXISTÊNCIA DE PROBLEMAS NA PISTA DO AEROPORTO, OS QUAIS, AINDA QUE DEVIDAMENTE COMPROVADOS, CONFIGURARIAM FORTUITO INTERNO, INERENTE À ATIVIDADE EMPRESARIAL EXERCIDA PELA RÉ. RISCO DO EMPREENDIMENTO. ART. 927 DO CC. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA QUE NÃO MERECE REDUÇÃO. JUROS CORRETAMENTE COMPUTADOS A PARTIR DA CITAÇÃO. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO, NOS TERMOS DO ART. 557, CAPUT, DO CPC/73.

[Decisão monocrática](#) - Data de Julgamento: 20/04/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 11/10/2017

=====

0032224-24.2016.8.19.0002 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 31/05/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CANCELAMENTO DO VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. - Autores que objetivam a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, em razão da má prestação de serviço de transporte aéreo, decorrente do cancelamento do voo que partiu de Houston para San Francisco, bem como do voo de Los Angeles para o Rio de Janeiro, o que gerou um atraso de vinte horas ao local de destino e de vinte e quatro horas no retorno da viagem. - Parte ré que alega a ocorrência de eventos imprevisíveis que ocasionaram o cancelamento dos voos, o que afasta a sua responsabilidade de indenizar. Em que pese as referidas alegações, tais fatos se inserem no risco do empreendimento, inerente à atividade explorada pela empresa aérea e não pode ser transferido aos consumidores. Assim, o que se observa é a falha na prestação de serviço. - Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado pelo juízo de primeiro grau no valor de R\$ 15.000,00, para cada um dos autores, que não se coaduna com os princípios norteadores do instituto da reparação civil e ao grau de reprovabilidade da conduta da ré. - Redução da condenação dos danos morais para R\$ 10.000,00, para cada um dos autores, estando este valor dentro dos parâmetros usualmente aplicados por este Colegiado. - Danos materiais que foram devidamente comprovados nos autos, caso em que é devida a respectiva reparação. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO DA PARTE RÉ. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO DA PARTE AUTORA.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 31/05/2017

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 23/08/2017

=====

0099851-16.2014.8.19.0002 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 10/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

Apelação. Pacote Turístico. Voo internacional. Atraso. Requerimento dos autores de dano material consubstanciado em uma diária e compensação pelos danos morais. Sentença de Procedência fixando a indenização em danos morais no valor de R\$ 3.500,00 para cada autor. Apelação da ré B2W, com pretensão de reforma ou de reduzir o valor da indenização pelos danos morais. As operadoras de turismo e as agências de viagem podem ser responsabilizadas por atrasos e cancelamentos de voos, porquanto tanto a empresa aérea quanto a agência de viagens podem ser demandadas pelo defeito na prestação de serviços de deslocamento aéreo, já que assumem a responsabilidade por todo o roteiro da viagem, respondendo independentemente de culpa, pela reparação dos danos que causarem aos passageiros. Precedentes deste Tribunal de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça. Compensação pelos danos morais que não merecem redução eis que fixado em valor abaixo do que vem sendo aplicado pelo Tribunal, bem como o valor não ofende aos princípios da proporcionalidade ou da razoabilidade. Súmula 343 deste Tribunal.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 10/08/2017

=====

0339793-74.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 02/08/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DO VOO DE CONEXÃO. PERNOITE EM HOTEL SEM PAGAMENTO DAS DESPESAS POR PARTE DA COMPANHIA AÉREA. CHEGADA À CIDADE DE PARIS COM NOVE HORAS DE ATRASO. SENTENÇA QUE CONDENA A RÉ POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 8.000,00. APELO DO AUTOR PARA QUE SE MAJORE OS DANOS MORAIS. Cumpre salientar que o Plenário do Supremo Tribunal Federal firmou, no julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618, a seguinte tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". Recurso privativo do cidadão-jurisdicionado-consumidor. A aquisição dos bilhetes de viagem através da utilização dos pontos de milhagem, na ordem de 90.000 (noventa mil pontos) e mais R\$ 278,97 (duzentos setenta e oito reais e noventa e sete centavos), toda a hospedagem parisiense na ordem de 1.125,00 (um mil cento e vinte e cinco euros), o táxi na cidade-luz de 55,80 (cinquenta e cinco euros e oitenta) e o café em Guarulhos na ordem de R\$ 39,00 (trinta e nove reais) representa, de forma objetivamente contextualizada, custo inferior do que o valor da dor moraliz mensurada pelas horas de atraso na partida. A propósito, a dor fragmentada do casal já rendera R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em autônomo processo, pelos mesmos fatos, a esposa JÚLIA ALMEIDA SPRITZER FERNANDES, como se apura do resultado do processo 0339829-19.2014.8.19.0001. O quantum não é para funcionar como uma espécie de metamorfose entre a angústia e o estado de euforia. Compensar, apenas isso. No entanto, diante da ausência de recurso por parte da empresa aérea, a condenação por dano imaterial não pode ser reduzida sob pena de se caracterizar a reformatio in pejus. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 02/08/2017

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjri.jus.br