

Corte de trecho aéreo, sem provar força maior, causa dano moral

O Supremo Tribunal Federal assentou tese de que o prazo para discutir dano material decorrente do serviço de transporte aéreo internacional segue o regramento das convenções de Montreal e Varsóvia, que é de dois anos. Já os pedidos de dano moral, em que estão em jogo os direitos de personalidade dos passageiros, se submetem ao prazo prescricional estipulado no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), de cinco anos.

Léo/Flickr



Turismo na Patagônia, no sul da Argentina
Léo/Flickr

Com este entendimento, a maioria da 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [derrubou preliminar](#), nos autos do recurso de apelação, que tentou livrar uma agência de turismo da condenação em danos morais por suprimir trecho de uma viagem de "lua de mel" à Argentina realizada em 2011. O dano material já havia sido resolvido na via extrajudicial, pela devolução do dinheiro em caráter amigável.

Na análise do caso concreto, o desembargador-relator Aymoré Roque Pottes de Mello, voto vencedor neste julgamento, confirmou integralmente os fundamentos da sentença, ressaltando que entre o início da viagem (agosto de 2011) e a data do ajuizamento da ação por responsabilidade civil (agosto de 2014) não transcorreu o prazo prescricional quinquenal previsto no referido artigo do CDC. Ademais, no mérito, os prestadores do serviço — agência e companhia aérea —, como era seu dever, não comprovaram o "motivo de força maior" para justificar o cancelamento do trecho.

"Desta forma, está configurada a falha na prestação de serviços pela ré-apelante, ausentando-se do caderno processual qualquer circunstância que afaste o dever de reparar os danos decorrentes da sua conduta, pois não há prova da configuração de qualquer excludente da sua responsabilidade no caso", anotou no voto o desembargador-relator. O acórdão foi lavrado na sessão telepresencial de 19 de junho.

Lua de mel tardia

Eduardo Estivallet e Betina Bratkoski compraram um pacote de viagem da agência de turismo Point da Neve, de Porto Alegre, com destino à Terra do Fogo/Patagônia, na Argentina. O pacote contratado

previa uma noite em Buenos Aires (de 20 a 21 de agosto de 2011), seis noites em Ushuaia (de 21 a 27 de agosto) e duas noites em El Calafate (de 27 a 29 de agosto). O transportador contratado: Aerolíneas Argentinas.

Para o casal, a viagem era um sonho, uma espécie de "lua de mel tardia". É que, em 2010, quando se casaram, ambos não tinham condições de bancar o custo da viagem. Tanto que, para realizá-la, tiveram de se programar — e poupar — com bastante antecedência, inclusive se desfazendo de um automóvel.

Às vésperas da viagem, surpreendentemente, ambos foram informados de que o voo para El Calafate tinha sido cancelado, sob alegação de que a Aerolíneas não operava mais no trecho Ushuaia-El Calafate. A notícia frustrou os sonhos do casal, que ansiava conhecer as geleiras do local, em especial fazer o safári náutico até as geleiras de Perito Moreno.

O casal ainda tentou buscar uma solução para não perder esta parte do roteiro, sugerindo à agência de turismo a opção por transporte terrestre. No entanto, a Aerolíneas Argentinas e a agência de turismo consideraram inviável esta possibilidade. Frustrado, o casal pensou em desistir da viagem, mas o contrato previa que o cancelamento com menos de 30 dias antes da data do *check-in* no hotel acarretaria a retenção de 100% do valor integral mais cobrança da taxa de serviço, no valor de U\$ 100. Assim, pesando a relação custo-benefício, era mais vantajoso fazer a viagem de qualquer maneira. E assim foi feito.

Durante um passeio em Ushuaia, conversando com outros viajantes daquele *tour*, o casal se deu conta de que foi o único prejudicado com o cancelamento do trecho aéreo. Apesar, do *stress* gerado pela situação, a agência concordou em devolver o valor pago pelo trecho não usufruído.

Decorridos exatos três anos do *tour* no sul da Argentina, o casal ajuizou ação de indenização por danos morais em face da operadora de turismo e da companhia aérea na 1ª Vara Cível do Foro Regional da Restinga, na Comarca de Porto Alegre. Além discorrer sobre a frustração do cancelamento do trecho turístico, sustentou que o roteiro para El Calafate poderia ser refeito. Esta possibilidade ficou evidente quando surgiram informações de que outros passageiros, em dias anteriores e posteriores ao *tour* marcado pela Point da Neve, conseguiram ir para El Calafate.

Os réus se defendem

Em contestação, a Point da Neve disse que o cancelamento do voo para este trecho foi comunicado com antecedência e, mesmo assim, de comum acordo, foi mantida a viagem somente para Ushuaia. Alegou que os autores omitiram a resposta ao *e-mail* datado de 22 de agosto de 2011 acerca da viabilidade da viagem a El Calafate um dia antes do planejado. Nesta mensagem, observou, autora mostrou desinteresse em antecipar em um dia a chegada a este destino. Assim, como a comunicação entre a agência e os autores se deu sempre de forma amigável, não se pode falar em dano moral.

A Aerolíneas Argentinas atribuiu o cancelamento do voo à erupção vulcânica ocorrida no Chile, que lançou grande quantidade de detritos no espaço aéreo, ocasionando o fechamento de aeroportos no sul do Brasil, Chile e Argentina. Disse que acionou o seu programa de emergência, colocando maior número de funcionários à disposição dos clientes, para realocação dos passageiros em outros voos. Entretanto,

apesar das providências, não foi possível realocar os autores, pois não havia condições de trafegabilidade no trecho saindo de Ushuaia. Defendeu a existência de excludente de responsabilidade (força maior) e, em decorrência, inexistência de dano moral.

Sentença procedente

A juíza Daniela Azevedo Hampe julgou integralmente procedente a ação indenizatória, por entender que o impedimento em visitar um dos destinos mais esperados causou abalo emocional, angústia e frustração nos autores. A seu ver, ficou provada a relação de causalidade entre o dano moral sofrido pelos autores e a ação da agência de turismo e da empresa aérea. Afinal, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) diz que 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.

Segundo a juíza, um dia depois de conversar com um dos autores acerca da inviabilidade da viagem pela via terrestre, a ré Point da Neve teve ciência de que os voos para El Calafate poderiam se normalizar a partir de 15 de agosto. Como a viagem dos autores teve início em 20 de agosto, "‘cai por terra" a alegação de que o voo não pôde ser realizado em razão da atividade de vulcão localizado no Chile.

"O cancelamento até pode ser admitido como medida de segurança em razão do fenômeno natural, mas se os voos foram retomados antes da data em que os autores viajaram e havia tempo hábil para que o impasse fosse sanado sem que os autores precisassem passar por toda a situação relatada, o evento da natureza não pode ser utilizado para excluir a responsabilidade das rés, que foram negligentes e não se esforçaram a contento para cumprir o contrato na forma inicialmente entabulada, o que era possível e exigível", concluiu Daniela. As rés foram condenadas a pagar, solidariamente, R\$ 5 mil a título de reparação moral a cada autor.

Apelação ao TJ-RS

Da sentença, apelou apenas a ré Point da Neve. Além de negar a ocorrência do serviço defeituoso, gerador de dano moral, arguiu que a ação indenizatória estava prescrita, visto que ajuizada três anos após os fatos supostamente danosos. É que os litígios decorrentes de transporte internacional de passageiros são resolvidos segundo as regras das convenções de Montreal e Varsóvia, que estabelecem o marco prescricional de dois anos.

Com isso, no presente caso, não seria aplicável a regra prevista no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que estipula em cinco anos a pretensão de reparação pelos danos que causam defeitos em produtos ou serviços.

Clique [aqui](#) para ler a sentença

Clique [aqui](#) para ler o acórdão de apelação

001/1.14.0233245-0 (Comarca de Porto Alegre)

Date Created

05/09/2020