



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2019.0000616918

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002332-22.2019.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante FABIANA PIMENTEL RIOS, é apelado TAM - LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LUCILA TOLEDO (Presidente) e MENDES PEREIRA.

São Paulo, 30 de julho de 2019.

VICENTINI BARROSO  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**APELAÇÃO nº 1002332-22.2019 – SANTOS.**

Apelante: Fabiana Pimentel Rios.

Apelada: Tam – Linhas Aéreas S/A.

Juiz: **Cláudio Teixeira Villar.**

Voto 22.230

TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Reserva de voo – Cancelamento imotivado – Fato que caracteriza fortuito interno – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Dano material parcialmente devido – Indenização moral devida, com valor estabelecido – Recurso provido, em parte.

1. A sentença de fls. 87/92, de relatório adotado, julgou improcedente ação de indenização por dano material e moral relativa a transporte aéreo, movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa.

Diz-se de falha na prestação dos serviços, já que nunca houve informação acerca do prazo de 72 horas para entrega do esquite, nem sobre compra de passagem aérea qualificada como “convencional”. Insiste que a passagem adquirida possuía horário de partida e de chegada, com informação sobre transporte de restos mortais – a apelada, assim, sabia do que se tratava e

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

do que iria transportar. Argumenta que, como consumidora, não recebeu qualquer informação acerca do que seria voo convencional, caracterizada a falha correlata. A oferta e apresentação dos serviços deve conter informações claras, precisas e ostensivas. O prejuízo moral é manifesto, certo que a cerimônia de cremação do corpo teve de ser adiada para o dia seguinte, tendo passado noite em claro por culpa da apelada (fls. 94/102).

Veio resposta (fls. 108/117).

É o relatório.

**2. Recurso parcialmente fundado.** Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais, alegando a autora, em breve síntese, ter contratado os serviços da ré para transporte do corpo de seu falecido pai, de Campo Grande/MS para São Paulo/SP, com embarque previsto para 09:25 h do dia 13.05.2018 e chegada prevista para as 12:05 h do mesmo dia – a cremação estava marcada para 17 horas, na cidade de Santos/SP.

Ocorreu que, quando da presença no aeroporto de Campo Grande, o representante da empresa que a autora contratou apurou o balcão da companhia fechado e, mais tarde, descobriu que o avião não comportaria o esquife – o esclarecimento foi o de que a reserva ocorreu por engano.

Por conta do ocorrido, foi obrigada a adiar a cremação para o dia seguinte, adquiriu passagem para o traslado em outra companhia, com previsão de chegada em São Paulo as 22 h 15 – com gasto correlato (R\$1.167,00) e teve de alugar sala no crematório para pernoite do caixão



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

(R\$1.230,00). Pugnou pelo ressarcimento do dano material, além da condenação da ré a responder pelo prejuízo moral decorrente.

Em contestação (fls. 38/59), a ré alega, em síntese, que a autora adquiriu passagem na modalidade convencional, cujo prazo de entrega da carga é de 72 horas – com o que, nada existiria a ser indenizado.

Incontroversa da não realização do voo referido – as partes não debatem a respeito. A discussão gira em torno, apenas, da existência, ou não, de falha na prestação dos serviços.

É verdade que os documentos de fls. 14/16 (nos quais a sentença se fundou), indicam que a contratação estaria a se cuidar de voo convencional, com “expectativa de entrega de 72 horas úteis” (v. fl. 15).

Porém, não possível deixar de considerar que os elementos de fls. 10/12 apontam para sentido diverso. A companhia aérea explicitou e confirmou, de forma clara, a reserva do voo “referente ao traslado do falecido TRISTÃO BUENO”, para data certa (13/05/2018), número de voo LA 3729, horário previsto para embarque e desembarque (09h25 e 12h05) – com indicação de demais detalhes para realização do transporte.

Assim, se a reserva estava confirmada e se a autora, por conta disso, programou toda a sequência restante do traslado do corpo e cremação, não é possível deixar de anotar que ficou caracterizada falha na prestação do serviço. A propósito, na correspondência de fl. 21, parte final, expedida pela



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

empresa contratada pela autora para os trâmites respectivos, há observação no sentido de que ocorreu equívoco interno da apelada (reserva feita erroneamente – voo que não tinha previsão de esquite).

Está evidenciada a falha na prestação dos serviços. A empresa se obrigou a desempenhar determinada atividade, com dia e hora certos, mas disso não se desincumbiu. Não é verídica a afirmação de que a autora teria contratado serviço com previsão de cumprimento em 72 horas – ao revés, a companhia apontou previsão de chegada para determinado horário.

Não há possibilidade de afastar a responsabilidade correlata, mormente quando o risco assumido por esta é em decorrência da atividade empresarial que exerce.

Nesse contexto, caracterizada está a responsabilidade da apelada, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor – ínsita ao contrato de transporte aéreo, segundo o disposto nos 734 e 737 do Código Civil.

Por conta do ocorrido, a autora provou ocorrência de danos materiais – contratação de voo em outra empresa (fl. 25), ao custo de R\$1.167,20 e pagamento de pernoite do corpo no necrotério (fl. 23) – R\$1.230,00.

Ocorre que a autora não comprovou pagamento da passagem para a apelada – com o que não se fala em ressarcimento do valor que esta

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

despendeu com a outra empresa. Lembre-se que, de uma forma ou de outra, a autora teria gastos com o transporte, com o que o primeiro valor não será reembolsado. Apenas o segundo (R\$1.230,00) o será, certo que a apelada não impugnou o recibo correlato (embora emitido em nome do marido da autora – Ricardo Gomes Figueira Júnior – fl. 23).

Nem se alegue da incidência da Convenção de Montreal na situação em exame. Sabe-se que sobre o tema da reparação de danos em voos internacionais, em razão **de extravio de bagagem e atraso**, o Supremo Tribunal Federal decidiu pela Convenção de Varsóvia/Montreal em sobreposição ao CDC no julgamento do RE 336.631/RJ, relator Ministro Gilmar Mendes, DJe de 10.11.2017. Porém, o que ali decidido diz respeito apenas à esfera dos danos materiais, não alcançando reparação de dano moral. Veja-se trecho do acórdão: *“Dois aspectos devem ficar claros neste debate. O primeiro é que as disposições previstas nos acordos internacionais aqui referidos aplicam-se exclusivamente ao transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens ou carga.”* ( ... ) 22. *O segundo aspecto a destacar é que a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material, e não a reparação por dano moral. A exclusão justifica-se, porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral, e também porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado, nos casos de reparação por dano moral”*.

Relativamente aos danos morais, indiscutível o aborrecimento e

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que, inegável sua ocorrência, não se tratando, pois, de mero dissabor.

O STJ decidiu que:

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“(…) 1. *O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências.* 2. *Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade...*” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (g.n.).

Portanto, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

só tempo – evitado locupletamento – dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado à autora, o valor a título de dano moral é fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) –, quantia essa que se mostra em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Evidente do exagero da pretensão inicial (R\$50.000,00 – fl. 05), que sequer merece maior comentário, ante seu despautério.

O julgamento passa a ser, assim, de parcial procedência do pedido – condenada a ré a indenizar a autora o dano material verificado (R\$1.230,00), que será corrigido monetariamente a partir do desembolso, bem assim o prejuízo moral, no importe de R\$10.000,00 – este corrigido a partir da publicação deste acórdão (súmula 362), com juros de mora, em ambos os casos, a partir da citação – responsabilidade contratual.

Tendo em conta mínimo decaimento da autora (v. a propósito, súmula 326 do STJ), a ré responderá pelos encargos de sucumbência – e a verba honorária fica estabelecida em 15% sobre o total da condenação corrigida.

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso