



COMARCA DE PORTO ALEGRE
1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL RESTINGA
Avenida Otto Niemeyer, 2000

Processo nº: 001/1.14.0233245-0 (CNJ:.0006125-62.2014.8.21.4001)
Natureza: Indenizatória
Autor: Eduardo Mendonça Estivallet
Betina Porto Bratkowski
Réu: Point da Neve Ltda
Aerolineas Argentinas S.A.
Juiz Prolator: Juíza de Direito - Dra. Daniela Azevedo Hampe
Data: 26/06/2018

Vistos.

EDUARDO MENDONÇA ESTIVALLET e BETINA PORTO

BRATKOWSKI ajuizaram ação de indenização por danos morais em face de **POINT DA NEVE LTDA. e AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.**, partes já qualificadas nos autos. Narraram que compraram um pacote de viagem internacional da primeira ré, com destino à Argentina (Buenos Aires/Ushuaia/El Calafate/Buenos Aires), no período de 20/08/2011 a 30/08/2011. Afirmaram que a viagem seria de Lua de Mel tardia, pois casaram-se no final de 2010, quando não tinham condições de fazê-la, de modo que foi programada com bastante antecedência, tendo as partes até mesmo vendido um automóvel para custear as despesas. Aduziram que, às vésperas da viagem, receberam a notícia de que o voo para El Calafate tinha sido cancelado pela empresa de transporte aéreo Aerolineas Argentinas, ora segunda ré, sob alegação de que não operava mais naquele trecho entre Ushuaia e El Calafate, o que gerou frustração, pois o sonho dos autores era conhecer as geleiras do local, em especial fazer o passeio de Safári Náutico até o Glaciár Perito Moreno. Disseram que as rés não buscaram solução para que o local pudesse ser visitado, tendo os autores cogitado o transporte terrestre, mas era inviável. Mencionaram que



pensaram adiar ou desistir da viagem, mas não o fizeram em razão das multas de cancelamentos. Asseveraram que, após muita insistência, lograram ser reembolsados nas quantias referentes ao trecho que não seria mais realizado. Afirmaram que, durante a viagem, conheceram pessoas que iriam para El Calafate no mesmo período, o que gerou espanto, e fez com que verificassem no site da Aerolineas a disponibilidade de voos para El Calafate em dias anteriores e posteriores àquele incluído no pacote, evidenciando que desde o início o roteiro poderia ser refeito incluindo El Calafate. Discorreram sobre a ocorrência de dano moral e inversão do ônus da prova. Pediram a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Pleitearam AJG. Juntaram documentos.

Deferida AJG (fl. 82).

A ré Aerolineas Argentinas S.A. contestou às fls. 85-93, arguindo ilegitimidade passiva. Atribuiu o cancelamento do voo para El Calafate à erupção vulcânica ocorrida no Chile, que lançou grande quantidade de detritos no espaço aéreo e ocasionou o fechamento de aeroportos no sul do Brasil, Chile e Argentina. Referiu que acionou seu programa de emergência, colocando maior número de funcionários à disposição dos clientes, para realocação dos passageiros em outros voos, mas em relação aos autores não foi possível pois não havia condições de trafegabilidade no trecho saindo de Ushuaia. Defendeu a existência de excludente de responsabilidade (força maior) e inexistência de dano moral. Pediu o acolhimento da preliminar ou a improcedência.

Point da Neve Ltda. apresentou contestação às fls. 120-130. Aventou a ocorrência de prescrição. Sustentou que a comunicação entre ela e os autores sempre foi amigável, que o cancelamento do voo foi comunicado com antecedência e que, de comum acordo, foi decidido manter



a viagem somente para Ushuaia, com remanejamento do itinerário. Asseverou que os autores omitiram a resposta ao *e-mail* datado de 22/08/2011 acerca da viabilidade da viagem a El Calafate um dia antes do planejado, sobre o qual a autora se manifestou negativamente, demonstrando desinteresse em ir a El Calafate. Teceu considerações acerca da não ocorrência do dano moral. Pediu o reconhecimento da prescrição ou a improcedência. Juntou documentos.

Houve réplica.

Foi juntado o *decisum* de improcedência do incidente de impugnação ao pedido de AJG, manejado pela ré Point da Neve Ltda.

Em decisão de saneamento, foi afastada a prescrição, rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva e determinada a intimação das partes acerca da dilação probatória.

A ré Aerolineas postulou o julgamento antecipado da lide, a ré Point da Neve requereu o depoimento pessoal dos autores e os autores postularam a oitiva de testemunhas.

Foi realizada audiência de instrução, oportunidade em que colhido o depoimento pessoal do autor Eduardo e ouvidas uma testemunha e uma informante.

Encerrada a instrução, as partes apresentaram memoriais.

Vieram os autos conclusos para sentença.



É o relatório. Decido.

O feito tramitou regularmente, não havendo nulidades a serem declaradas. Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação e ausentes preliminares pendentes de análise, procedo ao exame do mérito.

Pretendem os autores receber indenização por danos morais, sob fundamento de que, em viagem à Argentina, não puderam conhecer as geleiras da cidade de El Calafate conforme contratado, em razão de cancelamento do voo às vésperas da viagem e não realocação em outro voo, em que pese restabelecidos os voos naquele trecho, frustrando sua viagem de Lua de Mel. Referiram que os danos materiais foram reparados na via administrativa.

Evidenciada a incidência do Código de Defesa do Consumidor – CDC à espécie, mormente em face da dicção constante no seu artigo 3º, parágrafo 2º, que ora transcrevo:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Com efeito, a responsabilidade civil tem como componentes a existência de uma conduta voluntária, o dano injusto sofrido pela vítima (patrimonial ou moral) e a relação de causalidade entre o dano e a ação do agente, que pode ser de natureza subjetiva (culpa ou dolo) ou



objetiva (culpa presumida).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê 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.

Resta, assim, analisar a conduta danosa e o nexo de causalidade.

O *e-mail* da fl. 19 comprova que os autores programaram com antecedência a viagem objeto da lide. Em 30/05/2011, receberam cópia do contrato, confirmação aérea, confirmação terrestre e autorização de débito aérea e terrestre.

O documento da fl. 21 comprova que o pacote contratado previa uma noite em Buenos Aires (de 20 a 21/08/2011), seis noites em Ushuaia (de 21 a 27/08/2011) e duas noites em El Calafate (de 27 a 29/08/2011).

O *e-mail* da fl. 48 comprova que em 04/08/2011 as partes trocavam mensagens cientes do cancelamento do voo para El Calafate, buscando alternativas para readequação do roteiro da viagem. Em 08/08/2011 (fl. 57) foi cogitada a ideia de ir até El Calafate de ônibus, o que demonstra que os autores não estavam conformados com a situação.

Ocorre que o *e-mail* da fl. 137 comprova que em 09/08/2011, um dia depois de conversar com o autor acerca da inviabilidade da viagem pela via terrestre, a ré Point Neve teve ciência de que os voos



para El Calafate poderiam se normalizar a partir de 15/08/2011. Como a viagem dos autores teve início em 20/08/2011, cai por terra a alegação de que o voo não pode 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 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.

Logo, evidenciado que poderiam ser restabelecidos os itinerários inicialmente programados pelos autores em tempo, antes da viagem. O fato de outros hóspedes do mesmo hotel em que se hospedaram os autores terem viajado de avião para El Calafate no mesmo período, como confirmado pela testemunha Alessandro Farias de Castro, comprova esta assertiva. Havia voos disponíveis para o período da viagem, tanto é que, durante a viagem, foi oferecido aos autores que fizessem referido trecho no dia 27/08/2011.

Era dever da companhia aérea demandada priorizar o interesse dos autores no voo, já que reservado com antecedência e cancelado por motivo alheio a vontade deles, e dever da agência de turismo demandada empreender esforços para que fosse repensado o itinerário a tempo, sem prejuízo aos autores, cumprindo o contratado.

Ocorre que a possibilidade de voo somente foi noticiada



aos autores no curso da viagem, após já terem sido obrigados a reprogramar seus passeios, após todo o transtorno já ter se instaurado, após inúmeros *e-mail* já terem sido trocados.

Por isso, o fato de não terem aceitado reprogramar novamente todo o roteiro não quer dizer que os autores estavam contentes com a situação. Muito pelo contrário. Não se pode aceitar essa oferta como medida hábil a reparar todos os prejuízos que já haviam se concretizado. Oportuno aqui citar célebre frase do jurista Rui Barbosa: “A justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta.”

O *e-mail* da Point Neve foi enviado tão somente em 22/08/2011, e respondido pela autora Betina, a qual deixou claro que não estava desistindo de ir para El Calafate porque perdeu o interesse ou porque o destino não era tão desejado (se não fosse, não teriam sido empreendidas tantas diligências neste sentido, inclusive com ideia de ir de ônibus e encarar muitas horas de viagem com pouco conforto), mas sim porque já estavam exaustos das tentativas, o autor Eduardo estava indignado com a empresa aérea ora ré por não ter avisado antes que haveria possibilidade de ir um dia depois ao inicialmente programado, e seria inviável porque acarretaria na perda de um dia de esqui e um voo. Permito-me dizer que, após tanto esforço em vão, os autores sentiram-se cansados/impotentes, e o destino tão esperado virou decepção.

É de se salientar que foi demonstrado que os autores programaram a viagem à Argentina com grande esforço econômico-financeiro, para realizar desejo de lua de mel ainda que tardia. Portanto, natural que tenham criado muitas expectativas acerca do roteiro, pesquisado sobre os destinos que em breve conheceriam e comentado com amigos e familiares acerca dos passeios que seriam feitos durante a viagem



internacional.

Por certo, a notícia de que um dos destinos mais esperados não poderia ser visitado causou abalo emocional, angústia e frustração nos autores.

Em audiência, a Sra. Elisabeth, mãe da autora, emocionada, referiu que o jovem casal até mesmo pensou em desistir da viagem, mas foi incentivado pela família para realizá-la mesmo que apenas parte dos planos pudessem ser completados. Aliás, os autores narraram na inicial que cogitaram a desistência, mas o contrato prevê que o cancelamento com menos de 30 dias antes da data do *check-in* no hotel acarretaria a retenção de 100% do valor integral + cobrança da taxa de serviço de U\$100 (fl. 21), de modo que era mais vantajoso fazer a viagem de qualquer maneira.

Portanto, reputo inegável os transtornos gerados aos autores, os quais, obviamente, passaram por descontentamento, incômodo e desgosto com a situação relatada na exordial, que extrapolam o mero dissabor e configuram dano moral passível de reparação pecuniária.

O nexu causal, por seu turno, vem a reboque dos documentos e circunstâncias narradas aos autos. Tivessem as rés sido diligentes, os autores teriam viajados para todos os locais conforme inicialmente contratado e seria evitada a decepção experimentada.

No mesmo sentido, é o entendimento do Tribunal de Justiça deste Estado em casos congêneres:

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE.



AQUISIÇÃO DE PACOTE DE FÉRIAS. CANCELAMENTO DE VOO. ALTERAÇÃO NO TRAJETO E PARTE DA VIAGEM. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Segundo a narrativa dos autores, o voo contratado com a companhia demandada, com destino final a Punta Cana/DOM, foi unilateralmente cancelado e adiado do dia 20.01.2013 para 21.01.2013. Houve, além disso, alteração no trajeto e parte da viagem, entre Santo Domingo e Punta Cana/DOM, realizada via terrestre, em condições precárias, atrasando ainda mais a chegada ao destino final. A ré Aerovias Del Continente Americano S/A- Avianca, por seu turno, justificou que o cancelamento do voo dos autores ocorrera em razão da alteração da malha aérea, situação que, por si, não a exculparia da falha na prestação dos serviços contratados. Mesmo assim, sequer minimamente demonstrou o alegado (que o cancelamento da viagem dos autores, programada para 20.01.2013, sobreviera em razão da alegada alteração da malha aérea), silenciando quando instada sobre o interesse na produção de provas. Por seu turno, não houve qualquer impugnação (tampouco menção) por parte da empresa ré quanto à indigitada alteração da rota do voo previamente agendado de Bogotá/COL para Punta Cana/DOM, que culminou sendo realizada de Bogotá/COL para Santo Domingo/DOM e, daí, via terrestre até Punta Cana/DOM, em condições adversas. **Nesses termos, restando indubitosa a má prestação dos serviços por parte da empresa aérea demandada, que, além de causar dissabores e severos transtornos aos autores, acarretou notório atraso da viagem, deve, por isso, indenizar os prejuízos morais deflagrados.** QUANTUM INDENIZATÓRIO. No que concerne ao montante da indenização [pagamento a cada um dos autores, a título de indenização por danos morais, da importância de R\$5.000,00 (cinco mil reais) [...]]. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70060079837, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 30/07/2015). (grifei).

RECURSOS DE APELAÇÃO. **CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. CANCELAMENTO DE RESERVA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** DANOS MATERIAIS. MANUTENÇÃO. Caso concreto em que a parte autora adquiriu pacote turístico e planejou a viagem para Buenos Aires na páscoa. Notícia de cancelamento da reserva no momento da realização do check in, frustrando as expectativas dos autores. Situação que ultrapassa a esfera do mero dissabor e autoriza a condenação da agência de turismo, com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. **Indenização por danos morais mantida,**



atingindo o caráter punitivo/pedagógico/reparatório da sanção pecuniária. Indenização por danos materiais que merece ser mantida, uma vez que tais despesas são decorrentes da falha na prestação do serviço prestado pela ré. Manutenção das verbas sucumbenciais. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70064484611, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 10/12/2015). (grifei).

Em continuidade, no que se refere ao valor da indenização, a orientação jurisprudencial do Colendo Superior Tribunal de Justiça e do Egrégio Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul está se firmando no sentido de que embora não haja critério objetivo para cálculo do dano moral, ele deve ser fixado em valor condizente com a condição financeira da vítima e o grau de prejuízo que lhe foi causado, sem visar ao enriquecimento da parte.

O arbitramento deve ser tal que não seja nem pouco, a ponto de encorajar o ofensor à reincidência, nem muito, propiciando enriquecimento sem causa.

É recomendável também que o juiz o faça com moderação, observando a proporcionalidade entre a lesão e o ilícito praticado, agindo com razoabilidade e ponderação, valendo-se, em última análise, de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às particularidades do caso concreto.

Por essas diretrizes, para o caso específico, levando em consideração que os autores aproveitaram os outros locais visitados, fizeram passeios e, portanto, a Lua de Mel não foi totalmente frustrada, bem como o custo de uma viagem para o destino que não puderam conhecer, entendo coerente arbitrar o valor da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores.



ISSO POSTO, na forma do art. 487, I, do CPC, **julgo PROCEDENTE** o pedido formulado por **EDUARDO MENDONÇA ESTIVALLET E BETINA PORTO BRATKOWSKI** em face de **POINT DA NEVE LTDA. e AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.**, a fim de condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, acrescido de correção monetária indexada pelo IGP-M/FGV desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês, a contar da data da última citação (08/06/2015 – fl. 84v).

Em decorrência, condeno as rés ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios em favor dos procuradores dos autores, verba que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação supra, sopesadas as diretrizes do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Porto Alegre, 26 de junho de 2018.

Daniela Azevedo Hampe,
Juíza de Direito