



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO
24ª CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0247999-35.2015.8.19.0001
50ª VARA CÍVEL DA CAPITAL

APELANTE : [REDAZIDA]

APELADO : DELTA AIRLINES INC. V

RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS

A C Ó R D ã O

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação Indenizatória. Companhia Aérea. Viagem para Nova York. Passagem de retorno cancelada. Atraso na partida, ocasionando a perda de conexão. Alteração de vôo, para o dia seguinte, que postergou a chegada no aeroporto em mais de 20 (vinte) horas. Pretensão de indenização por Danos Morais e Materiais. **Sentença de procedência.** Irresignação autoral. Acolhimento. Majoração da verba indenizatória que se impõe. Adequação aos Princípios da Razoabilidade, Proporcionalidade, além das peculiaridades do caso concreto. **Sentença que merece reforma. Jurisprudência e Precedentes citados:** [0324239-36.2013.8.19.0001](#) - APELAÇÃO DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 27/04/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR ; [0021990-91.2015.8.19.0042](#) - APELAÇÃO DES. SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 11/05/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR; [0444530-02.2012.8.19.0001](#) - APELAÇÃO DES. REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 10/12/2013 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR. **PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.**



A C O R D A M os Desembargadores da Vigésima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO**, nos termos do voto da Relatora.

Trata-se de **Ação Indenizatória**, na qual sustentou o autor que, adquiriu passagem aérea junto à ré (Delta), com destino a Cidade de Nova York - EUA, para comemorar aniversário de namoro.

Narrou que, o trajeto da viagem de volta seria de Nova Iorque à São Paulo, saindo as 08h09min do dia 21 de fevereiro de 2015, com chegada prevista para às **08:10 horas do dia 22 de fevereiro de 2015**. Razão pela qual, o autor adquiriu, por conta própria um trecho doméstico pela GOL Linhas Aéreas, previsto para decolar às 10h35min .

Acrescentou que, o voo nº DL 471 iniciaria em Los Angeles e faria escala no aeroporto de Nova Iorque, onde estava o autor, com destino final no aeroporto de Guarulhos.

Ocorreu que, o voo nº DL 471, que deveria sair as 20h09min de Nova York, sofreu um atraso, com nova previsão para as 21h09min; passando para as 22h09min.; e, 23h00min.; sendo comunicado, pelos prepostos da ré, que o referido voo foi cancelado, sendo remarcado para o dia seguinte (22/02/2015 - às 13:30 hs). Que, diante do imprevisto, contatou hotel próximo ao aeroporto e fez reserva, passando o número do cartão de crédito como garantia.

Informou que, quando se retirava do aeroporto, soube que a ré estaria fornecendo estadia para os passageiros do voo cancelado e recebeu voucher de transporte, de estadia em hotel, mas, que, não seria possível retirar suas malas, pois as mesmas





havam sido despachadas, com todas as suas roupas e material de higiene pessoal, chegando ao hotel as 00h.55min. Que, não conseguiu cancelar a reserva de hotel feita anteriormente, tendo sido debitado uma diária de multa, de seu cartão de crédito.

Narrou, ainda, que, em virtude da mudança do voo para o dia seguinte, se viu obrigado a alterar seu voo de conexão operado pela GOL, no trecho São Paulo/Rio, previsto para o dia 22/02/2015, tendo que pagar uma taxa de remarcação de R\$550,00.

Relatou que, o novo voo nº DL 9858, com saída prevista para as 13h.30min; sofreu novo atraso, decolando por volta das 17:00 hs, ocasionando um atraso total de mais de 20 horas.

Desta forma, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais; e indenização pelos danos materiais experimentados.

A R. Sentença, às fls. 321/323, exarada em 10/10/2016 - intimação eletrônica em 11/10/2016, julgou procedente o pedido nos seguintes termos: "Posto isso, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a Ré a pagar, a título de danos materiais o valor de R\$1310,00, com a incidência da correção monetária a contar do desembolso e juros da mora a partir da citação e a pagar, a título de danos morais, o valor de R\$6000,00 (seis mil reais), com a incidência de juros e correção monetária a partir desta, extinguindo o feito na forma do art. 487, I do CPC. Condeno, outrossim, a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, no percentual de 10% do valor da condenação. P.R.I. Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se."

Inconformado, o autor interpôs apelação, às fls. 345/367, argüindo impugnando o documento de fls. 304, juntado de forma intempestiva pela ré; **pugnando pela reforma da R. Sentença**, para que seja majorado o quantum indenizatório por danos morais para o valor de R\$18.000,00.



Contrarrazões pela ré, às fls. 380/391, pelo desprovimento do recurso.

Relatório já anexado aos autos. Passa-se a decidir.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade do recurso.

O recurso merece parcial provimento.

Inicialmente, deve-se destacar que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Assim, o réu enquadra-se na condição de prestador de serviço, sendo o autor seu consumidor.

Quanto a preliminar argüida, impugnando o documento juntado pela ré às fls. 304, não merece acolhimento.

O documento juntado de nada acrescentou ao processo, tampouco interferiu no convencimento da D. Juíza *a quo*, quando da prolação da R. Sentença, visto que os fatos narrados na inicial restaram demonstrados pelo autor, tendo sido julgado procedente o pedido. **Passemos ao mérito.**

O ponto nodal trazido a debate versa sobre a adequação da verba fixada a título de danos morais, (e se deve sofrer majoração).

De tal forma, **desnecessário debater a questão acerca da ocorrência ou não do evento danoso, bem como da**



responsabilidade da ré, visto que restou condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Pretende o autor a majoração do quantum indenizatório para o valor de R\$18.000,00.

A quantificação do valor do dano moral é matéria delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade, haja vista que, embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

Também devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Isto posto, observando-se as circunstâncias do caso concreto, tem-se que a quantia fixada de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), **não restou razoável diante dos fatos ocorridos pelo autor, merecendo ser majorada, pois.**

Em sendo contrato de prestação de serviço de transporte aéreo, inserido numa relação de consumo, **é de ressaltar a situação de vulnerabilidade potencializada do consumidor.** Nesta hipótese, o consumidor, como regra, não tem qualquer capacidade técnica ou fática de debater a situação que lhe é apresentada, dependendo tão somente das informações e direcionamentos que lhe são passados pela empresa contratada.



O autor planejou a viagem com antecedência, adquirindo as passagens aéreas, reservando os hotéis, passeios e compromissos quando do retorno ao Brasil, tudo em conformidade com suas agendas pessoais e profissionais.

Todos os planos se transformaram em "problemas", a partir do momento em que pretendeu retornar ao Brasil, quando na hora do embarque, foi comunicado de que o voo de retorno no dia 21/02 de Nova York para São Paulo havia sido cancelado. O autor foi obrigado a aceitar a remarcação do novo voo, para o dia seguinte, com 20 horas de diferença, retardando sua chegada a São Paulo, para o dia 22/02.

A partir dessa modificação, passou momentos de tensão e desconforto, pois "suas malas já haviam sido despachadas", e deveria pernoitar no hotel, com roupa do corpo e sem material de higiene pessoal.

Da mesma forma, teve que providenciar o cancelamento do hotel reservado ainda em NYC, e a remarcação do voo de São Paulo para o RJ, o que tomou-lhe o tempo, aumentando a ansiedade e a preocupação com a viagem.

Quando do embarque, ainda em Nova York, o voo atrasou a decolagem por mais 3h.00min. O autor "ficou desorientado" no aeroporto, sem saber ao certo como proceder, e, após muito sofrimento, angústia e nervosismo, com o novo atraso, conseguiu embarcar no voo das 17:00 hs para São Paulo, ou seja, mais de 20 (vinte) horas de atraso para chegar ao destino.

Todo esse dissabor, numa viagem de descanso e passeio, abalou o autor de forma excessiva, merecendo ser majorada a verba indenizatória.



Assim, observando-se as circunstâncias do caso concreto, no qual o autor teve voo cancelado, e ainda, não conseguiu embarcar no dia seguinte no novo horário, mas com novo atraso, tendo que ficar em país estrangeiro, com outro idioma e costumes, até a solução do imbróglio, a quantia deve ser majorada para R\$15.000,00 (quinze mil reais), que melhor se ajusta aos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade.

Neste Sentido:

0324239-36.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 27/04/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR - APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. RELAÇÃO DE CONSUMO. Aquisição de passagens de ida e volta junto à empresa ré. (...). Voo com partida do Rio de Janeiro com destino ao Estado do Espírito Santo que decorreu normalmente, sendo que, quando do regresso ao Rio de Janeiro, foi impedido de embarcar na aeronave da companhia ré, que lhe exigiu comprovação da necessidade de utilização do serviço especial agendado. Autor que somente após mais de três horas de espera foi alocado em voo de outra empresa aérea. Sentença de procedência. Apelo da empresa ré, pretendendo a total reforma do julgado. Subsidiariamente, a redução do dano moral fixado em R\$ 10.000,00(dez mil reais). (...) Falha na prestação do serviço. Ausência de informação clara e adequada a violar direito básico do consumidor(art. 6º, inciso III do CDC). Situação constrangedora. Frustração da legítima expectativa de embarque. Circunstância que ultrapassa o mero inadimplemento contratual, ingressando na esfera da violação a direito da personalidade. Dano moral in re ipsa. Quantum compensatório arbitrado em R\$ 10.000,00(dez mil reais). Valor que observou as peculiaridades do caso concreto, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e ao caráter punitivo-pedagógico do instituto. Recurso a que se nega provimento.

0021990-91.2015.8.19.0042 - APELAÇÃO DES. SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 11/05/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR - Apelação Cível. Direito do consumidor. Serviço de transporte aéreo.





*Cancelamento do voo de ida. Atraso no voo de volta. Perda de compromisso agendado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da companhia, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da Teoria do Risco do Empreendimento. Ausência de excludente de responsabilidade. Dano moral configurado. Sentença que julgou procedente o pedido e condenou a ré ao pagamento de indenização por dano moral. Apelação pleiteando a majoração do valor arbitrado. Quantum indenizatório majorado para melhor adequação às peculiaridades do caso concreto. Sentença que se reforma. **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.** (verba fixada em R\$10.000,00)*

0444530-02.2012.8.19.0001 - APELAÇÃO. DES. REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 10/12/2013 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR. Apelação Cível. Relação de consumo. Ação Indenizatória. Pedido de dano moral. Atraso de voo. Sentença de procedência, fixando a verba indenizatória em R\$15.000,00. Recurso pugnano pela ausência de ato ilícito e alternativamente pela redução. Provimento. Atraso de voo. Realização de conexão não programada. Dano moral configurado. Verba reparatória que ofende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Redução para a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais). Dano material configurado.

Por tais razões e fundamentos, o **VOTO** é no sentido de **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO**, para majorar a verba indenizatória para o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), majorando-se os honorários sucumbenciais para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Mantendo-se, no mais, a R. Sentença.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2017.

DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS
RELATORA