



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2013.0000395953

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0412527-22.2009.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BRITISH AIRWAYS P I C, é apelado ERICA IDA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores REBELLO PINHO (Presidente) e ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 1 de julho de 2013.

Luis Carlos de Barros
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 24994
APEL. Nº: 0412527-22.2009.8.26.0577
COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
APTE. : BRITISH AIRWAYS P I C
APDO. : ERICA IDA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA)

Ementa: Responsabilidade Civil. Negativa de remarcação de voo por motivo de saúde. Dano moral configurado. Valor da indenização mantido. Recurso desprovido.

Na r. sentença, cujo relatório ora se adota, o MM. Juiz julgou parcialmente procedente o pedido condenando a requerida a pagar R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, com juros de mora e correção monetária a partir da data da sentença (16/08/2011 – fls. 180).

Apela a requerida procurando reverter o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

Em seu recurso, sustenta a requerida que a autora adquiriu bilhete aéreo para ser transportada no dia 15/08/2008, da Áustria para o Brasil. Afirma constar no sistema que “em 14 de julho a autora lhe telefonou afirmando que não sabia se retornaria em 15 ou 16 de agosto. Embora não seja usual, devido às dificuldades em se conseguir assentos para o mês de agosto, a ré, por ocasião do telefonema, deixou reservado também o dia 16. Nos dias seguintes, caberia à autora informar em que data viajaria. Não consta no sistema que a autora tenha tentado antecipar o seu regresso, para antes do dia 15 de agosto de 2008. No entanto, em sua petição inicial, ela informa que em 20 de julho passou a sentir dores abdominais, razão pela qual



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procurou a ré, para tentar antecipar a viagem. Segundo a narrativa da autora, a companhia aérea, observando o seu estado de saúde e sua idade avançada, tentou obter vantagem financeira, pedindo-lhe o valor equivalente a € 6.600,00, para transportá-la da Áustria ao Brasil, antes da data acertada. É possível que a autora tenha, informalmente, tentado adiantar o seu regresso. Se a companhia aérea não tinha assentos disponíveis, na classe para a qual a requerente possuía passagem, deve lhe ter dado essa informação. É possível, ainda, que lhe tenha sido informado o preço de uma passagem na primeira classe, onde talvez ainda houvesse lugares livres. Porém, uma vez que a autora não manifestou interesse em adquirir o bilhete, para a primeira classe, nada foi registrado no sistema. No mês de agosto, o estado de saúde da autora teria sofrido uma piora e ela, segundo narra, acabou por adquirir uma passagem da TAM, para voltar ao Brasil no dia 7 de agosto de 2008 (fls. 20” (fls. 191/192).

Diz que a autora tentou obter mais tarde o reembolso da passagem reservada para o dia 15/08 e não utilizada, mas isso é impossível, pois não houve cancelamento antecipado “e a regra de sua passagem não permitia reembolso, após o primeiro trecho (no caso Brasil – Áustria) já ter sido utilizado” (fls. 193).

Afirma que “por ocasião da contestação, há havia se tornado impossível saber qual era a exata disponibilidade de assentos, às vésperas do dia 15 de agosto de 2008. Todavia, por se tratar de alta temporada, é certo afirmar que não havia mais lugares disponíveis na cabine de classe econômica, para a qual a autora possuía passagem. Talvez existisse poltrona vaga na cabine de primeira classe, mas para utilizá-lo a autora deveria pagar pela diferença de preço” (fls. 193).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Frisa que o bilhete promocional da autora permite remarcação de data, desde que fosse paga uma taxa que, em geral está em torno de US\$ 125. Mas, “não existiam assentos disponíveis nos voos da companhia inglesa. A autora é quem diz que lhe ofereceram o transporte pagando-se € 6.600,00. A essa afirmação, a ré respondeu que se tal oferta, de fato, foi feita, se referiria ao transporte de primeira classe”. Ocorre que o mês de agosto “encontra-se no auge da alta temporada, quando ocorrem as férias escolares na Europa. Em agosto de 2008, a crise econômica mundial ainda não havia se manifestado completamente e o transporte aéreo encontrava-se aquecido. Assim, de fato, não era fácil encontrar lugares disponíveis, sem que se realizasse a reserva com boa antecedência. A própria testemunha da autora (fl. 107) declara que o seu voo, em 15 de agosto, estava totalmente lotado. Segundo ela, todas as poltronas estavam ocupadas. Ela apenas deixou de observar que havia um assento vazio, reservado à autora. A requerente apenas conseguiu vaga em voo da TAM porque a companhia era relativamente recente naquela rota (fls. 194).

Entende que não há dano moral indenizável. Alega que não cabe a uma companhia aérea solucionar os problemas de saúde de quem quer que seja, ainda mais sacrificando outro passageiro que já tem assento. Diz que “se a autora apresentava problemas de saúde naquela ocasião, deveria ela receber cuidados médicos adequados. Obrigar a companhia aérea a transportá-la, sem que houvesse lugares disponíveis na aeronave, não é a medida adequada. Se o transporte era inadiável e impreterível, pela gravidade do estado de saúde, deveria se dar em UTI aérea” (fls. 195/196). A autora, sendo de idade avançada, assumiu o risco, previsível e de alto grau, do surgimento de problemas de saúde durante a viagem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diz que o pedido de indenização por dano material demonstra a má-fé da autora, vez que as despesas apresentadas na realidade foram arcadas pelo Sr. Klaus Hanzl. Assim, “embora o pleito da autora de ser indenizada por danos materiais tenha sido declarado improcedente, serviu ele para demonstrar que a autora pretende obter vantagem indevida, a partir do ocorrido” (fls. 197).

Pois bem.

Inicialmente consigne-se que não será objeto de análise a pretensão externada pela recorrida no sentido de que sentença seja reformada para condenar a apelante ao pagamento dos danos materiais, que estima em R\$ 14.000,00. Isso porque tal postulação veio externada no bojo de contrarrazões (vide fls. 215), não tendo sido objeto de recurso, de modo que o conhecimento de tal matéria não foi devolvido a este Tribunal.

Na exordial, a autora relata que adquiriu passagem aérea da requerida, linha São Paulo a Viena, Áustria, de ida e volta, com embarque em São Paulo dia 28/04/2008, e retorno remarcado para 15/08/2008. Por volta do dia 20/07, a autora começou a passar mal, por isso, foi cinco vezes até o aeroporto de Viena na tentativa de adiantar o embarque para retorno. Diz que “ouve de funcionário da requerida que só seria possível remarcar o retorno mediante alteração de classe da passagem, o que geraria um custo de € 6.000,00” (fls. 03). Depois, a saúde da requerente se agravou, chegando a ficar internada no início de agosto, por isso, precisou comprar outra passagem aérea no valor de € 1.092,00 para retornar ao Brasil antes que sua saúde a impedisse de viajar. Depois, a requerida recusou-se a reembolsar a autora pela passagem de retorno não utilizada.

O documento de fls. 15 demonstra a compra de passagem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de retorno para o dia 15/08/2008 pela companhia aérea ora requerida, e às fls. 20 a indicação de que a autora adquiriu outra passagem aérea Viena-São Paulo para o dia 08/08/2008. Embora o documento de fls. 20 esteja redigido em língua estrangeira, a própria ré expressa que o mesmo “dá a entender que a nova passagem da TAM foi comprada no dia 7 de agosto, para utilização no dia 8” (fls. 54).

A testemunha da autora Jane Hanzl foi ouvida às fls. 106/107. Disse que conhece a autora e tem conhecimentos dos fatos narrados na inicial. A autora ficou hospedada em Viena na casa do filho da depoente. Em julho, “a autora ficou doente e a depoente, auxiliada por sue filho, que fala alemão, foi ao aeroporto tentar antecipar a passagem da autora para embarque naquela época, o que não conseguiram porque funcionários da companhia disseram que para isso precisariam pagar 6.000 euros e a autora embarcaria de primeira classe. A autora não tinha condições financeiras para tanto. Tentaram de diversas formas antecipar a passagem, tanto pessoalmente no aeroporto quanto por telefone e até mesmo através do consulado do Brasil, sem sucesso. O filho da depoente levou a autora ao médico e após alguns dias o estado de saúde piorou sendo necessário uma ambulância UTI que a conduziu ao hospital onde ela permaneceu internada por 04 dias e todas as despesas foram pagas pelo filho da depoente pois a autora não tinha condições financeiras. O médico que atendeu a autora não forneceu um diagnóstico e disse que eram necessários realizar vários exames e somente deu alta com a condição de que ela retornasse imediatamente ao Brasil para se tratar, o que foi feito. Houve a necessidade de comprar outra passagem de volta para a autora pois não conseguiram antecipar a que já havia sido adquirida quando contratou a viagem. Não sabe se foi entregue algum pedido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por escrito à empresa ré sendo que o filho da depoente apresentou os atestados médicos para justificar o pedido de retorno” (fls. 106). A depoente voltou de Viena na data programada, 15 de agosto. Dentro do avião solicitou a troca de assento, “o que não foi possível porque o avião estava lotado, segundo lhe foi informado. Ainda não satisfeita, a depoente circulou pela aeronave e constatou que, de fato, não havia assento disponível”. Acrescentou, por fim, que “foi por diversas vezes ao aeroporto para tentar antecipar o voo, mas eles se recusaram a fornecer qualquer tipo de negativa por escrito” (fls. 107).

A requerida não demonstrou a assertiva de que o assento reservado para a autora para embarque no dia 15/08 permaneceu vazio, vez que foi impossível a acomodação de outro passageiro “no show” (fls. 54). Por outro lado, existe relato da testemunha da autora de que o assento não permaneceu vazio.

Além disso, não houve demonstração por parte da requerida de que todos os voos anteriores, de fins de julho ao dia 15/08/2008, estavam lotados, o que impediria a remarcação da passagem da autora.

Embora a recusa na remarcação de embarque por parte da requerida não tenha sido documentada por escrito, o fato é que existe prova testemunhal do evento narrado na exordial. Além disso, a autora realmente adquiriu outra passagem aérea para o retorno ao Brasil, sem utilizar o bilhete adquirido previamente da requerida. Nessas circunstâncias, o contexto fático ampara a versão dos fatos dada pela autora na petição inicial.

A testemunha da requerida ouvida às fls. 149/150 não presenciou os fatos narrados na inicial, sendo que todas as informações fornecidas em depoimento foram obtidos “por meio da análise do histórico de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reserva da autora, bem como do próprio bilhete” (fls. 150).

A autora apresentou sérios e fundados motivos para a necessidade de antecipação do retorno ao Brasil, por outro lado, a requerida não conseguiu demonstrar que a sua recusa era justificada, vez que sequer demonstrou a impossibilidade de tal remarcação por falta de assentos disponíveis.

Limita-se a requerida a afirmar que, por ser alta temporada o mês de agosto, “é certo afirmar que não havia mais lugares disponíveis na cabine de classe econômica, para a qual a autora possuía passagem” (fls. 193). A autora diz que foi no mês de julho/2008 para o aeroporto de Viena tentar antecipar a data de retorno (fls. 03 e 106), e a requerida nada menciona acerca da inexistência de lugares disponíveis em julho.

Nessas circunstâncias, ostenta-se correta conclusão do juízo “a quo” de que não há justificção para a negativa de remarcação da passagem de retorno, sendo que as “particularidades do caso da autora justificavam o embarque antecipado, entretanto, a requerida não lhe deu ouvidos. Evidente, portanto, que houve defeito na prestação de serviços da requerida, o que lhe acarreta a responsabilidade de ressarcimento dos danos experimentados pela autora”. Assim, “ocorrências desta natureza causam lesões à parte psíquica do indivíduo uma vez que sofre dissabores suscetíveis de indenização. O obstáculo imposto à autora lhe causou dissabores, que lhe trouxeram agonia, constrangimento e ansiedade. O dano moral não necessita da prova do prejuízo” (fls. 179).

Os eventos narrados na exordial causaram diversos transtornos, o que certamente trouxe à recorrida angústia, aflição e aborrecimentos, hábeis para a caracterização do dano moral,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (Artigo 5º, inciso V da Constituição Federal).

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado”. (Vide Augusto Zenun, *Dano Moral e sua reparação*, Forense, 1994, página 90).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

LUIS CARLOS DE BARROS

Desembargador