

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000061543**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007307-81.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RODRIGO MARCEL LUIZ HONORIO, é apelada KLM COMPANHIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2022.

**CORREIA LIMA**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 46546**  
**APEL. Nº: 1007307-81.2020.8.26.0100**  
**COMARCA: São Paulo (35ª Vara Cível Central)**  
**APTE.: Rodrigo Marcel Luiz Honório (A)**  
**APDA.: KLM Companhia Real Holandesa de Aviação (R)**

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo internacional – Autor alega que comprou passagem aérea pelo valor de R\$4.794,04 mas foi injustificadamente impedido de ingressar no voo – Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, caput, da Lei nº 8.078/90) – Demandante que foi obrigado a comprar nova passagem aérea por R\$5.826,95 para não ver frustrado seu plano de viagem – Diferença entre o valor estornado de R\$4.794,04 em decorrência do cancelamento do voo e o valor da nova passagem aérea comprada (R\$5.826,95) que deve ser objeto de indenização (R\$1.032,91) - Dano moral bem configurado – Indenização devida – Arbitramento realizado em R\$6.000,00, segundo os critérios da prudência e razoabilidade – Procedência parcial decretada nesta instância ad quem – Recurso provido em parte.

1. Trata-se de ação de indenização por dano material e moral (autor alega ter sido injustificadamente impedido de ingressar em voo da companhia aérea ré, fls. 01/10 e 15/19) intentada por Rodrigo Marcel Luiz Honório em face de KLM Companhia Real Holandesa de Aviação, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 74/76, de relatório a este integrado, condenando o vencido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa (R\$20.826,95, fls. 09) atualizado.

Apelou o autor em busca da reforma aduzindo, em resumo, que (1) comprou passagem aérea no valor de R\$4.794,04 e foi indevidamente impedido de adentrar no voo, situação que lhe obrigou a comprar nova passagem no valor superior de R\$5.826,95, (2) deve ser

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reembolsado do valor despendido com a passagem cancelada (R\$4.794,04) ou, subsidiariamente, ser indenizado pelo valor excedente que pagou na segunda passagem (R\$5.826,95 – R\$4.794,04 = R\$1.032,91) e (3) sofreu dano moral passível de reparação e a indenização respectiva deve ser arbitrada em R\$15.000,00 (fls. 78/84).

A insurgência é tempestiva, foi respondida e recolheu-se o preparo (fls. 85).

É o relatório.

2. O recurso comporta provimento em parte.

3. Consta da petição inicial que “devido a problemas pessoais na vida do autor, decorrentes de uma separação conjugal, precisou viajar às pressas para Londres para espairecer e recomeçar uma nova etapa de sua vida”, oportunidade em que “a compra das passagens foi feita por seu amigo [bilhete no valor de R\$4.794,04, fls. 15/16] com a intenção de ajudá-lo, haja vista que devido à situação tormentosa, o autor não tinha forças emocionais para efetuar a compra e cuidar de um planejamento de viagem de última hora” (fls. 02).

Aduz que a passagem foi comprada pelo seu amigo (foram os dados pessoais do apelante que foram inseridos na passagem), todavia, foi impedido de embarcar em razão do bilhete ter sido comprado por terceiro, situação absolutamente injustificável porque “é plenamente possível o embarque com passagens aéreas adquiridas por terceiros, uma vez que o bilhete aéreo estava em nome do autor e apenas o pagamento havia sido efetuado por seu colega” (fls. 03).

Assevera que não viu alternativa senão a compra de nova passagem aérea para o dia seguinte no valor de R\$5.826,95 (fls. 01/10 e 15/19).

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O MM. Juízo singular julgou improcedente a ação ao fundamento de que o valor da primeira passagem que foi adquirida já havia sido estornado e que não se comprovou o suposto abalo moral sofrido pelo demandante.

Entretanto, ressalvada a convicção adotada pelo douto Juízo a quo, o feito merecia outro desfecho.

De feito, ainda que a apelada tenha afirmado em contestação que “é incontroverso que o autor foi integralmente reembolsado pela reserva cancelada” (fls. 28), o aludido reembolso foi realizado no valor da primeira passagem aérea que foi comprada no valor de R\$4.794,04, entretanto, para não ver frustrado o plano de viagem que realizou (em razão da injustificada recusa de embarque), o apelante foi obrigado a comprar nova passagem aérea pelo valor de R\$5.826,95. Houve, portanto, um gasto adicional de R\$1.032,91, cifra que deve ser objeto de reembolso em razão da falha no serviço prestado pela apelada.

Deveras, a relação jurídica de direito material tem natureza de consumo, impondo a aplicação das normas da Lei nº 8.078/90, especialmente em relação ao pleito de indenização por dano moral.

O Código de Defesa do Consumidor, fundado na teoria do risco da atividade, estabelece a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço por danos decorrentes de vícios de inadequação, de quantidade e de segurança, ou seja, a responsabilidade civil independe da prova de culpa na conduta do fornecedor de serviços, admitindo a exclusão da responsabilidade apenas quando o fornecedor provar que o defeito inexistente ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (arts. 14, caput, e § 3º e 20, da

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 8.078/90). Rectius, todo aquele que se predispõe a exercer atividade econômica no mercado de consumo e que, em razão desse exercício, cause danos (material ou moral) ao consumidor, deverá repará-los, independentemente da demonstração de culpa em sua conduta, bastando que o consumidor prove o nexo de causalidade entre o serviço defeituoso e o dano por ele sofrido.

A Lei Consumerista também prevê como direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (inc. VI do art. 6º) e, para garantir o ressarcimento integral do consumidor pelos prejuízos decorrentes de vício ou defeito (fato) do produto ou serviço, o Código de Defesa do Consumidor impõe solenemente o princípio da solidariedade (ou responsabilidade solidária) de todos os integrantes da cadeia de produção que porventura tenha causado danos ao consumidor (parágrafo único do art. 7º e § 1º do art. 25).

Rectius, tem-se que, além do prejuízo material de R\$1.032,91, o apelante também sofreu dano moral decorrente da angústia, constrangimento, transtorno, desgosto e frustração de não ter embarcado no voo e horário previsto.

O dano moral decorreu das próprias circunstâncias em que os fatos ocorreram, ou seja, os fatos por si só são suficientes para demonstrar a lesão aos atributos inerentes aos direitos de personalidade.

Basta a demonstração do estado, não absolutamente corriqueiro, de aborrecimento, desassossego, frustração ou desconforto, gerador de transtornos em decorrência de ato ilícito ou de conduta reveladora de nexo causal com o resultado lesivo para que nasça a indenizabilidade do dano extrapatrimonial.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atento ao desconforto ou intensidade da ofensa infligida ao apelante, à condição econômica da empresa apelada e ao fator de desestímulo que impõe seja a agente exemplarmente advertida, inclusive com o intuito de dissuadi-la de igual e novo atentado, deve a indenização ser fixada de forma proporcional aos constrangimentos e sofrimentos advindos ao insurgente.

Sob outro vértice, é certo que, de um lado, há que dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido. Não pode, no entanto, o dever reparatório ser convertido em instrumento propiciador de vantagem exagerada ou de enriquecimento ilícito nem tampouco ser irrisório.

Assim, sob o influxo dos parâmetros enunciados e da razoabilidade que os governa, o perfil econômico do autor (engenheiro mecânico, fls. 01) e da ré, companhia aérea de grande porte, e as peculiaridades do caso examinado (recusa injustificada de embarque seguida de autorização de reembolso realizada 16 dias após a data da compra da passagem), de rigor a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00, com correção monetária pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça a partir deste arbitramento e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

4. Isto posto dá-se provimento em parte ao recurso para julgar parcialmente procedente a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$1.032,91 e moral no valor de R\$6.000,00, esta última com correção monetária pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça a partir deste arbitramento e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência em proporção preponderante, a ré deverá arcar com o pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados, segundo prudente apreciação equitativa, em R\$1.700,00, nos termos dos arts. 85, §§ 2º e 8º e 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

**CORREIA LIMA**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica