

SÉTIMA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO CÍVEL
PROCESSO Nº 0384618-74.2012.8.19.0001
RELATOR: DES. CAETANO E. DA FONSECA COSTA

RESPONSABILIDADE CIVIL – CANCELAMENTO DE VOO – FALTA DE FORNECIMENTO DE COMIDA KOSHER - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL – VALOR – MANUTENÇÃO.

- Ação de Indenização pelos danos morais sofridos em virtude do cancelamento no voo da Companhia Aérea Ré, que gerou atraso na viagem da Autora, além de não ter sido servido à Autora refeição Kosher.

- O atraso nos vôos nacionais e internacionais tem se tornado uma prática corriqueira das companhias aéreas, o que não descaracteriza a ilicitude de tal prática, em especial quando os consumidores ainda são tratados com descaso e falta de respeito.

- Ao serviço de transporte aéreo aplicam-se as regras e princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva.

- Falha da prestação do serviço caracterizada pelo atraso do vôo, pois o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos. Problemas no sistema aeroviário que podem gerar atrasos ou cancelamento de voos, posto que são fatos inerentes ao risco empresarial, que não exoneram a Ré de sua responsabilidade.

- A comida Kosher é o único alimento permitido pela religião da Autora, não cabendo discutir se esta poderia ou não consumir outro tipo de refeição, devendo ser respeitada a opção religiosa da Demandante.

- Dano moral. Existência. O *quantum* de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se ostenta adequado, fixado com proporcionalidade e razoabilidade entre o fato e seus efeitos, não representando enriquecimento para a Autora, mas sim uma compensação pelos transtornos causados, além de penalidade para a Ré, para evitar igual e reiterado comportamento da mesma.

- Sentença mantida.
- Aplicação do *caput* do art. 557 do Código de Processo Civil.
- Recurso que se nega liminar seguimento.

DECISÃO

A questão já vem sendo seguidamente apreciada por este E. Tribunal de Justiça no seu dia a dia, justificando-se por isso a aplicação do *caput* do art. 557 do Código de Processo Civil.

Objetiva a Autora indenização pelos danos morais sofridos em virtude do cancelamento no voo da Companhia Aérea Ré, que gerou atraso na viagem da Autora, além de não ter sido servido à Autora refeição Kosher.

A sentença julgou procedente o pedido e condenou a Ré ao pagamento da indenização pelo dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente a partir da data da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) a contar da citação, além das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Investe a Ré contra o julgado (fls.71/80), argumentando que o cancelamento no voo não decorreu de fato ou ato de sua responsabilidade e que acima do dever de cumprimento dos horários e do dever de manutenção de suas aeronaves tem a Companhia Aérea a obrigação de manter a incolumidade de seus passageiros. Insiste na inocorrência de sua responsabilidade pelos danos morais ou na redução do *quantum* indenizatório.

Foram ofertadas Contrarrazões às fls. 83/97.

Esse o breve Relatório.

O atraso nos vôos nacionais e internacionais tem se tornado uma prática corriqueira das companhias aéreas, o que não descaracteriza a ilicitude de tal prática, em especial quando os consumidores ainda são tratados com descaso e falta de respeito.

A Autora alega que seu voo com conexão em Roma e destino final Tel Aviv teria sido cancelado e que foi reacomodada em outro para Paris, sendo que nesta cidade teve que esperar por 10 horas com seus três filhos menores para embarcar para Roma e de lá pegar outro voo para seu destino.

Defende, ainda, que deveria chegar a Israel na tarde do dia 22/08/12, mas somente teria desembarcado na madrugada do dia 23/08/12, além do que não lhe teria sido servido à comida Kosher, que inicialmente havia sido contratada.

No caso sob análise, a Autora levou muitas horas para chegar ao seu destino, não sendo sequer prestada a devida assistência pela Cia. Aérea enquanto aguardava o voo.

Teve a Autora que permanecer no saguão do aeroporto sem qualquer ajuda da empresa Ré, que deixou de providenciar acomodação ou alimentação para a passageira.

Sabe-se que ao serviço de transporte aéreo aplicam-se as regras e princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da Ré é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal, que só ficaria excluída se provada a ocorrência de uma das causas excludente do nexo causal, elencadas no § 3º do mesmo dispositivo legal, o que não ocorreu.

Não resta dúvida que se tratou de falha da prestação do serviço, caracterizada pelo cancelamento do voo, pois o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos. Problemas no sistema aeroviário em que pesem possam gerar atrasos ou cancelamento de voos são fatos inerentes ao risco empresarial, o que não exonera a Ré de sua responsabilidade.

Evidencia-se, portanto, o dano moral, que decorre dos próprios fatos. Afinal é extremamente desagradável, inconveniente e estressante levar tantas horas para chegar ao destino.

Nesse sentido, a jurisprudência nos nossos tribunais, *verbis*:

“DEFESA DO CONSUMIDOR. ATRASO DE VOO DE DEZ HORAS. ESPERA EM AEROPORTO. AUSÊN

CIA DE INFORMAÇÕES. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER FIXADA COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. JUROS A PARTIR DA CITAÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO PARA MAJORAR INDENIZAÇÃO. *Não pode ser utilizado o dano moral como forma de enriquecimento, o que seria ilícito, desvirtuando o objetivo de tal verba. O objetivo da indenização por danos morais não é reparar um dano subjetivo, mas, tão somente, compensá-lo, impondo, ao mesmo tempo, uma punição a agente causador, para que o mesmo observe as cautelas de estilo na prestação do serviço que oferece ao consumidor. Não pode ser o mesmo ínfimo, de forma que não sinta o agente impacto em seu patrimônio, nem exagerado, para que não configure enriquecimento ilícito, como já citado. Destarte, entendo como razoável majorar a quantia para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por entender que tal valor atende ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade, entre a conduta e o dano causado. Decisão que se reconsidera em parte para majorar a indenização por danos morais, mantendo-a no mais”.*

(2008.001.35804 - APELACAO - DES. LINDOLPHO MORAIS MARINHO - Julgamento: 18/02/2009 - DECIMA SEXTA CAMARA CIVEL).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO É OBJETIVA, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 37, § 6º, DA CF E 14, DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. O VALOR DA INDENIZAÇÃO DEVE SER FIXADO COM MODERAÇÃO, SE A EMPRESA ADOTA PROVIDÊNCIAS PARA ATENUAR O TRANSTORNO, CONDUZINDO O PASSAGEIRO A UM HOTEL E O MESMO QUE É PORTADOR DE CARTÃO ESPECIAL, CONTINUA VIAJANDO NA COMPANHIA, DEMONSTRANDO

QUE O ABORRECIMENTO SOFRIDO NÃO FOI GRAVE E NÃO O INCOMPATIBILIZOU COM A EMPRESA AÉREA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”.

(2008.001.52503 – APELACAO - DES. CARLOS C. LAVIGNE DE LEMOS - Julgamento: 11/02/2009 - SETIMA CAMARA CIVEL).

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE 12 HORAS EM VÔO. RELAÇÃO DE CONSUMO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO MOTIVO DE FORÇA MAIOR OU FATO DE TERCEIRO, A AFASTAR A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE, EM VALOR CONDIZENTE COM O PREJUÍZO SOFRIDO. VERBA HONORÁRIA ARBITRADA EM PATAMAR RAZOÁVEL, CONDIZENTE COM A NATUREZA DA CAUSA E COM O TRABALHO REALIZADO PELO ADVOGADO. NEGA-SE SEGUIMENTO A AMBOS OS RECURSOS, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT, DO Código de Processo Civil”.

(2009.001.02427 - APELACAO - DES. HELENA CANDIDA LISBOA GAEDE - Julgamento: 28/01/2009 - DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL)

Melhor sorte não tem a Apelante quanto à alegação de que a Demandante não comprovou que não lhe teria sido servida a refeição Kosher.

É que não se pode exigir da Autora prova negativa.

Ademais, tendo sido pactuado entre as partes o fornecimento de comida Kosher, que é único alimento permitido pela religião da Autora, não cabe discutir se esta poderia ou não consumir outro tipo de refeição, devendo ser respeitada a opção religiosa da Demandante.

Neste sentido o seguinte julgado deste Tribunal, *verbis*:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EMPRESA AÉREA QUE SERVE COMIDA ESPECIAL CONFORME CONTRATADO E DEIXA DE PRESTAR A DEVIDA ASSISTÊNCIA A PASSAGEIROS APÓS O CANCELAMENTO DE CONEXÃO.1 - Restou incontroverso que os apelados contrataram os serviços da apelante, que aceitou servir a eles comida Kosher, única de ingestão permitida pela religião que professam.2 Passageiros que foram deixados durante toda a madrugada em um saguão de aeroporto, após o cancelamento de uma conexão.3 - Dever de indenizar configurado.4 - Indenização fixada em patamar razoável, compatível com o dano moral experimentado pelos autores, ora apelados.5 - Desprovimento do recurso.”

(0071826-06.2008.8.19.0001 (2009.001.41042) - APELAÇÃO - DES. JACQUELINE MONTENEGRO - Julgamento: 12/08/2009 - VIGESIMA CAMARA CIVEL)

Desta forma, adequado o *quantum* arbitrado de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos morais.

Esse valor se ostenta adequado, fixado com proporcionalidade e razoabilidade entre o fato e seus efeitos, não representando enriquecimento para a Autora, mas sim uma compensação pelos transtornos causados, além de penalidade para a Ré, para evitar reiterado comportamento da mesma, de maneira que não se justifica sua redução pela Ré.

Este é também o ensinamento do Des. Sérgio Cavalieri Filho: *“Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade”*. (Programa de Responsabilidade Civil. 8ª Edição. Editora Atlas S/A. Pág.108).

Diante dessas considerações, liminarmente nega-se seguimento ao Recurso, mantidos os termos da sentença na forma como foi lançada.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2013.

DES. CAETANO E. DA FONSECA COSTA
RELATOR