



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000174269**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014167-98.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WERLEIS DA SILVA MARQUES, é apelado TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A - TAP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso. Vencido o 3º Juiz Des. Heraldo de Oliveira, que declara., de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 10 de março de 2021 .

**CAUDURO PADIN**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**VOTO N°: 31253**

Apelação Cível N°: 1014167-98.2020.8.26.0100

**COMARCA:** São Paulo

Apelante: Werleis da Silva Marques

Apelado: Transportes Aereos Portugueses S/A - Tap

**Ação indenizatória por danos morais. Prestação de serviços. Transporte aéreo. Cancelamento de voo e recolocação em outro, no dia seguinte apenas. Ré contratada pelo autor para realizar o traslado do corpo de sua irmã, morta em Portugal. Considerável atraso na chegada ao destino, que implicou na postergação do velório e do sepultamento. Apelo do autor restrito à quantificação da verba indenizatória. Evidente agravamento da delicada situação a que já estava exposto o autor, decorrente da desídia da ré no cumprimento dos serviços para os quais foi designada. Necessária a consideração das peculiaridades do caso concreto e observância dos critérios de prudência e razoabilidade. Majoração da verba indenizatória cabível. Reforma da r. sentença. Recurso provido.**

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 159/164, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, além de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação.

Recorre o autor (fls. 165/178).



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta, em breve síntese, que mesmo existindo outros voos no dia 16 de outubro, a ré optou por não realizar a acomodação do corpo de sua irmã em nenhum deles, obrigando-o a desmarcar o velório e sepultamento, marcado para a manhã do dia 17 de outubro. Esclarece que o objetivo do recurso não é o enriquecimento ilícito do autor, mas apenas a indenização razoável por todos os transtornos, dissabores e *stress* a que foi exposto pela conduta falha e extremamente irresponsável da ré; que o valor fixado na sentença é irrisório dado o imenso sofrimento que lhe foi acarretado; que a indenização por danos morais deve ser fixada em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos a que fora submetido e, também, que tenha caráter pedagógico, pela “quebra de contrato” e má prestação de serviço, de forma a evitar que a ré venha a incidir novamente na conduta. Pretende a reforma da r. decisão combatida para majoração da verba indenizatória de acordo com o requerido na exordial – R\$ 20.000,00.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, com recolhimento do respectivo preparo.

Manifestação da ré em contrarrazões às fls. 212/237.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais, interposta pelo autor em face da companhia aérea ré, a qual foi contratada para realizar, em 16/10/2019, o translado do corpo de sua irmã, Camila da Silva Mendes, morta em Portugal no dia 02/10/2019. Deu conta de que a ré cancelou o voo em questão e



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

negou-se a acomodar o corpo da irmã nos voos subsequentes, realizando o transporte apenas no dia seguinte, com 24 horas de atraso, o que implicou na necessidade de postergação do velório e sepultamento, originalmente marcados para o dia 17/10/2019.

A d. juíza originária entendeu pela procedência da demanda, fixando a compensação por danos morais em R\$ 8.000,00, valor inferior ao pleiteado na exordial, R\$ 20.000,00, razão do presente inconformismo, exclusivo do autor.

Pois bem.

O reclamo merece acolhida.

Não se pode negar que os eventos descritos tenham causado considerável transtorno ao apelante, sendo incontroverso que houve mesmo o cancelamento do voo reservado e remarcação de voo diverso, apenas no dia seguinte.

A empresa aérea não demonstrou ter tomado satisfatórias providências no sentido de solucionar a questão de forma menos gravosa, ainda que o autor tenha comprovado que havia outros voos anteriores, nos quais o corpo da irmã falecida poderia ter sido transportado.

Além disso, digno de nota que a ré, em sua defesa, menospreza a circunstância vivenciada pelo autor, quando argumenta que *“o apelante não foi submetido a tratamento indigno. Não viveu nenhum constrangimento, não sofreu dor intensa, humilhação, vexame, desonra e não há nos autos qualquer prova da existência do alegado dano”*; que faz apenas alegações de *“cunho dramático”* na tentativa de convencer o juízo de que teve sua moral abalada.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

No entanto, é inconteste a inadequação do serviço prestado pela companhia aérea, gerando transtornos que agravaram, consideravelmente, a delicada conjuntura a que já estava exposto o autor, que perdeu a irmã de forma trágica e necessitou envidar esforços para realizar o traslado do corpo de Portugal para o Brasil, tudo a justificar a pretensão indenizatória.

Evidente, *in casu*, a falha na prestação de serviço pela empresa contratada e indiscutível que o episódio narrado resultou perturbação passível de recomposição pela via indenizatória. A responsabilidade que decorre dos fatos é objetiva e deriva do risco da atividade desempenhada pela ré.

O fato não poderia ser considerado mero transtorno ou dissabor incapaz de gerar danos morais, ao contrário, a jurisprudência deste Tribunal tem aplicado a denominada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor que na lição de Marcos Dessaune se configura, *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”* (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Confira-se:

*“[...] Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Tempo utilizado pelo consumidor para a solução de seus problemas junto ao fornecedor, com prejuízo de suas atividades rotineiras, sem que tenha um satisfatório atendimento à*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*sua demanda de consumo. Precedentes desta Egrégia Corte e do Colendo Superior Tribunal de Justiça. [...]” (TJ/SP; Apelação 1004098-03.2017.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Data do Julgamento: 13/11/2018; Data de Registro: 13/11/2018).*

Disso decorre a responsabilidade da ré pelos fatos, legitimando a pretensão do autor relativa à justa compensação de ordem moral.

Ademais, destaque-se:

*“Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade, no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral” (Yussef Said Cahali, Dano Moral, Ed. RT, p. 20/21).*

No tocante à quantificação do dano moral:

*“Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima (...) Aqui também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pater familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca” (Sílvio de Salvo Venosa, Direito Civil: Responsabilidade Civil, Vol. IV, Ed. Atlas, p. 33).*

O montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

É o que já se decidiu:

*“DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. Fixação do quantum que deve atender à 'teoria do desestímulo', segundo a qual a indenização não pode ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima, tampouco inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado” (TJ/SP, Apelação n. 65.593-4, rel. Des. Ruy Camilo).*

Na especial hipótese dos autos – que transcende em muito as corriqueiras situações ocorridas na prestação de serviços de transporte aéreo, usualmente submetidas à apreciação desta C. Câmara, como atraso de voo ou extravio de bagagem – o valor pretendido não se mostra exacerbado.

Com isto, tendo em vista as peculiaridades do caso em concreto, como o porte da ré, sua desidiosa conduta – que deu azo ao longo atraso na chegada do corpo ao destino, resultando na postergação do velório e sepultamento – e, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo, consolador e educativo, sem configurar enriquecimento sem causa (art. 884, do CC) e de forma adequada à extensão do dano (art. 944, do CC), o valor da verba indenizatória cabe mesmo ser revisto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Por fim, conforme Enunciado Administrativo nº 7 do Superior Tribunal de Justiça e art. 85, §§ 1º, 2º e 11 do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devem ser majorados, considerando os critérios legais e a remuneração condigna da advocacia.

Ante o exposto, o meu voto dá provimento ao recurso para reformar a r. sentença combatida, majorando a verba indenizatória por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e os honorários advocatícios sucumbenciais para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, atualizado.

**CAUDURO PADIN**

Relator