



COMARCA DE PORTO ALEGRE  
VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL PARTENON  
AV. Cel. Aparício Borges, 2025

---

**Processo nº:** 001/1.15.0145689-0 (CNJ:.0009212-82.2015.8.21.3001)  
**Natureza:** Indenizatória  
**Autor:** Lotario Henzel  
Jair Hippler  
**Réu:** Emirates Airlines  
**Juiz Prolator:** Juíza de Direito - Dra. Nelita Teresa Davoglio  
**Data:** 16/02/2016

Vistos etc.

**LOTARIO HENZEL e JAIR HIPPLER** ajuizaram AÇÃO INDENIZATÓRIA em face de **EMIRATES AIRLINES**, narrando que, em 03 de abril de 2015, embarcariam em um voo da ré no aeroporto de Guangzhou, na China, com destino a São Paulo e conexão em Dubai. Alegaram que houve um atraso de quatro horas no primeiro embarque, em razão da ocorrência de uma tempestade de areia em Dubai, salientando terem sido informados pelas comissárias de bordo da ré de que o voo de conexão para o destino final estaria esperando por eles, o que não ocorreu. Disseram que esta situação gerou um tumulto no aeroporto de Dubai, sendo a polícia chamada para evitar filmagens ou fotografias, momento em que foram detidos pelos agentes e tiveram seus passaportes recolhidos até que apagassem os registros efetuados no celular. Asseveraram que foi emitido novo bilhete aéreo para São Paulo e, sendo o embarque no dia subsequente, foram encaminhados a um hotel, porém suas bagagens ficaram retidas no aeroporto. Aduziram que ao chegar em São Paulo notaram que sua bagagem havia sido violada e tomaram conhecimento de que não havia sido efetuada nenhuma reserva para Porto Alegre, contrariando a informação que haviam recebido da preposta da ré em Dubai. Em razão disso, bem como por não haver mais voos para Porto Alegre naquela dia, pernoveram em São Paulo, embarcando no dia seguinte para o destino. Sustentaram que o atraso de mais de vinte e quatro horas e o descaso da ré lhes causaram prejuízos, ensejando reparação extrapatrimonial. Defenderam a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Pediram a procedência da ação para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Postularam a inversão do ônus da prova. Juntaram procuração e documentos (fls. 09/31).

Citada (fl. 35, verso), a ré apresentou contestação (fls. 36/50). Alegou que o voo inicial, da China para Dubai, sofreu um atraso em razão de uma tempestade de areia, restando configurada culpa exclusiva de terceiro, força maior e caso fortuito, que elide sua



responsabilidade. Asseverou ter prestado toda assistência necessária aos autores, minimizando os transtornos decorrentes do atraso. Sustentou não restar configurado abalo moral passível de reparação, pugnano pela improcedência do pedido. Acostou documentos (fls. 51/104).

Os autores replicaram às fls. 106/122.

Ausente interesse na dilação probatória, vieram os autos conclusos para sentença.

**É O RELATO. PASSO A DECIDIR.**

O presente feito comporta julgamento antecipado, sendo desnecessária a produção de outras provas (art. 330, I, CPC).

Inexistindo preliminares, passo ao exame do mérito.

Trata-se de pretensão deduzida contra companhia aérea, com o objetivo de condenar a empresa ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados pelos autores, em razão de atraso nos voos e inúmeros contratempos decorrentes disso.

A ré é empresa de transporte aéreo. Nesta condição, sua responsabilidade é objetiva, devendo responder pelos danos que causar às pessoas transportadas e suas bagagens, exceto se comprovar a ocorrência de força maior, à luz do que dispõe o artigo 734 do Código Civil.

Ainda, conforme o art. 14 do CDC “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos”. Nessa seara, tendo em vista que a responsabilidade da ré é objetiva, para se configurar o dever de indenizar, basta a existência concorrente de três elementos: a) a conduta da ré; b) o dano efetivo, moral e/ou patrimonial; e c) o nexo causal entre o defeito do serviço e a lesão sofrida pelo consumidor.

Na espécie, a tempestade de areia que atrasou o primeiro voo, cuja ocorrência é incontroversa, pode ser considerada força maior. Entretanto, ainda que presente esta eximente, a responsabilidade da ré perante os autores permanece hígida, tendo em vista que os fatos subsequentes ao primeiro atraso, por si só, evidenciam uma má-prestação do serviço e são aptos a caracterizar ato ilícito.

Com efeito, se o único defeito apresentado pela prestação do serviço de transporte aéreo fosse o atraso no voo da China para Dubai, em razão do evento climático imprevisível ocorrido, a responsabilidade da companhia aérea estaria afastada em razão do rompimento do nexo causal pela força maior.

Ocorre que, conforme relatado na exordial, além do atraso inicial, os autores precisaram pernoitar em Dubai sem as suas malas, que ficaram retidas no aeroporto, e pernoitar em São Paulo, pois a ré não havia efetuado reserva de passagem para Porto



Alegre, bem como tiveram suas bagagens violadas, conforme demonstram as fotografias contidas no cd da fl. 14. A ré, por sua vez, não negou a ocorrência de tais fatos, limitando-se a afirmar que prestou toda assistência aos autores, o que os torna incontrovertidos.

Desta forma, observa-se que o contrato de transporte não foi devidamente cumprido, tendo a demandada prestado seu serviço de forma deficiente, causando inúmeros contratemplos aos autores, sendo que eventual assistência prestada aos usuários do serviço é uma obrigação contratual da ré, a qual, por si só, não tem aptidão para afastar a caracterização da má-prestação.

Diante do descumprimento do contrato pactuado entre as partes, procede o pedido de reparação por danos morais.

Entende-se por dano moral aquilo que ofende o indivíduo na sua esfera íntima, causando-lhe profundo abalo. No caso dos autos, configurou-se que o dano sofrido pelos autores não foi mero aborrecimento.

Pelo contrário, o dano moral restou caracterizado pela falha na prestação de serviço, com o descaso com a pessoa do consumidor, acarretando transtornos e desconforto, principalmente, porque submeteu os autores a uma situação inesperada e totalmente não desejada. As alterações nos voos geraram nos autores sentimentos de frustração, transtorno e estresse.

Pela doutrina moderna, o dano moral não abrange apenas a dor e o sofrimento, mas também o abalo – de alguma forma significativo – de natureza psicológica, ou da afeição moral e/ou social do ofendido.

Esse abalo não exige extrema gravidade, mas pode corresponder a uma compensação pelo incômodo e perturbação ocasionados e que fogem da situação de normalidade, servindo também como punição do ofensor, desestimulando-o para outras condutas de mesma natureza, mesmo que pela simples tomada de postura mais diligente na realização de seu ofício.

Desta forma, procede o pedido de dano moral, que fixo em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores, valor que entendo compatível com o dano sofrido, referente aos contratemplos, como necessidade de dois pernoites não previstos, decorrentes do atraso do primeiro voo, ocorridos no exterior e também no Brasil, além da violação da bagagem, e a capacidade econômica da ré.

Ante o exposto, **julgo procedente** a AÇÃO INDENIZATÓRIA promovida por **LOTARIO HENZEL** e **JAIR HIPPLER** em face de **EMIRATES AIRLINES**, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores, totalizando R\$ 20.000,00, doravante corrigidos pelo IGP-M (Súmula 362 do



STJ) e acrescidos de juros moratórios desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Ante a sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários ao procurador da parte autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, ante a rápida tramitação e o trabalho exigido no feito, forte no art. 20, §3º, CPC.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Porto Alegre, 15 de fevereiro de 2016.

Nelita Teresa Davoglio,  
Juíza de Direito