

Apelação n. 0300067-04.2015.8.24.0039 (2015.068949-3), de Lages
Relator: Desembargador Carlos Adilson Silva

RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DAS PARTES.

ALEGAÇÃO DE CULPA DE TERCEIRO PELA EMPRESA RÉ. OCORRÊNCIA DE GREVE DOS PILOTOS. CANCELAMENTO IMOTIVADO DE VOO. REEMBARQUE SOMENTE TRÊS DIAS APÓS O CONTRATADO. CASO FORTUITO INTERNO. RISCO DO NEGÓCIO. ASSISTÊNCIA AOS AUTORES QUE NÃO RESTOU DEMONSTRADA NOS AUTOS PELA COMPANHIA AÉREA. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA CONCESSIONÁRIA DO SERVIÇO PÚBLICO. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL PRESUMIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DESCASO ACIMA DO TOLERÁVEL.

INSURGÊNCIA DAS PARTES NO TOCANTE AO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. ARBITRAMENTO EM OBSERVÂNCIA AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO, BEM COMO AOS PARÂMETROS DESTA CORTE DE JUSTIÇA EM CASOS SIMILARES. MANUTENÇÃO DO VALOR (R\$ 10.000,00) QUE SE IMPÕE.

"1. Cuida-se de ação por danos morais proposta por consumidor desamparado pela companhia aérea transportadora que, ao atrasar desarrazoadamente o voo, submeteu o passageiro a toda sorte de humilhações e angústias em aeroporto, no qual ficou sem assistência ou informação quanto às razões do atraso durante toda a noite.

2. O contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, configurando o atraso manifesta prestação inadequada.

3. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa

originária do atraso.

4. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se *in re ipsa* em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro.

5. Em virtude das especificidades fáticas da demanda, afigura-se razoável a fixação da verba indenizatória por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

6. Recurso especial provido.

(REsp 1280372/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 07/10/2014, DJe 10/10/2014)".

RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0300067-04.2015.8.24.0039, da comarca de Lages 1ª Vara Cível em que é/são Apte/ Apdo Societe Air France e Apdo/Apte (s) Wilson José Oneda e outros.

A Primeira Câmara de Direito Público decidiu, por votação unânime, conhecer dos recursos e negar-lhes provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado no dia 06 de setembro de 2016, foi presidido pelo Exmo. Srs. Des. Jorge Luiz de Borba, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva.

Florianópolis, 08 de setembro de 2016.

Desembargador Carlos Adilson Silva
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes combatendo a sentença de fls. 76-80 que, em "ação de indenização por danos morais e materiais", ajuizada por Wilson Jose Oneda, Sandra Aparecida Alves Oneda, Margarete Mará Oneda e Maria de Lourdes Oneda em face de Societe Air France, julgou procedentes os pedidos formulados na exordial, fazendo constar da parte dispositiva, *in verbis*:

"Isto posto, nos autos de Ação de Procedimento Ordinário/PROC nº 0300067-04.2015.8.24.0039, em que é Requerente Wilson Jose Oneda e outros, e Requerido Societé AirFrance [AIR FRANCE], JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido formulado na inicial, para o fim de CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.396,19 (seis mil, trezentos e noventa e seis reais e dezenove centavos), corrigidos desde 24/09/2014, com juros a contar da citação, bem como CONDENAR a ré ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, atualizados desde o arbitramento, e juros a contar do evento danoso (20/09/2014).

Tendo em vista a sucumbência mínima do pedido, condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor da condenação, a teor do art. 20 §3º, do CPC."

Inconformadas com o veredicto, as partes recorreram.

Nas razões do reclamo (fls. 84-94), a Societé Air France reforçou os argumentos dispostos na peça contestatória, sustentando, em síntese, que os dissabores e os transtornos decorrentes do cancelamento do voo não geram, por si só, o dever de indenizar, mormente diante da ausência de provas do abalo moral sofrido. De outro lado, caso mantida a sentença, requereu a minoração do *quantum* indenizatório fixado à título de danos morais.

Os autores, por sua vez, sustentaram tão somente a necessidade de majoração do valor fixado em relação aos danos extrapatrimoniais (fls. 96-101).

Com as contrarrazões dos demandantes (fls. 107-1112), ascenderam os autos a esta Corte de Justiça.

Lavrou parecer pela Douta Procuradoria-Geral de Justiça o Exmo.

Sr. Dr. André Carvalho, manifestando-se pela desnecessidade de intervenção no feito (fl. 07).

Este é o relatório.

VOTO

De salientar, inicialmente, que o recurso foi interposto antes da entrada em vigor do novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), razão pela qual permanecem aplicáveis – nos termos do art. 14 da norma processual vigente, cuidando de direito intertemporal (“A norma processual não retroagirá e será aplicável imediatamente aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada”) – as disposições do diploma revogado (CPC/1973).

Os recursos preenchem os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, portanto, deles conheço.

Legislação aplicável:

Inicialmente, releva salientar que o Superior Tribunal de Justiça fixou o entendimento de que a prestação do serviço de transporte aéreo se subordina às disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, colhe-se jurisprudência da Corte Superior:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Tratando-se de relação de consumo, prevalecem as disposições do Código de Defesa do Consumidor em relação à Convenção de Varsóvia e ao Código Brasileiro de Aeronáutica. Precedentes da Segunda Seção do STJ. Recurso especial não conhecido" (Resp n. 538.685, de Rondônia, rel. Min. Barros Monteiro, j. em 16/02/2004).

Merece ser prestigiado o posicionamento deste Tribunal de Justiça:

"APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. RECURSO DAS RÉS. - CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E DE

MONTREAL. LIMITAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INAPLICABILIDADE. INCIDÊNCIA DO CDC. PRECEDENTES DESTA CORTE E DO STJ [...]

Na linha dos precedentes desta Câmara, da orientação jurisprudencial desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça, em demandas que versam responsabilidade civil decorrente de transporte aéreo, prevalece a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que subscreve o princípio da ampla indenização, em detrimento das Convenções Internacionais de Varsóvia e de Montreal, que apregoam a limitação da obrigação de indenizar [...]" (AC n. 2011.043933-9, da Capital, rel. Des. Henry Petry Junior, DJe em 05/09/2012).

No presente caso, resta caracterizada a existência de uma relação jurídica de consumo, na qual a companhia aérea demandada figura como fornecedora na modalidade de prestadora de serviço, e os demandantes, por seu turno, figura como consumidor dos serviços de transporte ofertados.

Dessarte, esclarecida a normatização aplicável à espécie, passa-se a discorrer sobre a responsabilidade da companhia aérea em face dos danos experimentados pelos autores.

Da responsabilidade civil:

A hipótese *sub judice*, salienta-se, restou bem analisada na respeitável sentença, decidindo o douto magistrado de piso pela responsabilidade da empresa aérea ré, com base nas provas contidas nos autos.

Como consabido, o Código Consumerista estabelece, em seu art. 14, que o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Por conseguinte, para a caracterização da responsabilidade da empresa aérea ré, que causa danos ao passageiro/consumidor em razão da má prestação dos serviços, basta a existência do ato ilícito, do dano e do nexó causal.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz preleciona:

"[...] para que se configure ato ilícito, será imprescindível que haja: a) fato lesivo voluntário, causado pelo agente, por ação ou omissão voluntária,

negligência ou imperícia; b) ocorrência de um dano patrimonial ou moral [...]; e c) nexos de causalidade entre o dano e o comportamento do agente" (Código civil anotado, Saraiva, 2003, 9ª Ed., p. 180).

Neste norte, o Superior Tribunal de Justiça assim manifestou-se:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. SUPERIOR A QUATRO HORAS. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA.

1. Cuida-se de ação por danos morais proposta por consumidor desamparado pela companhia aérea transportadora que, ao atrasar desarrazadamente o voo, submeteu o passageiro a toda sorte de humilhações e angústias em aeroporto, no qual ficou sem assistência ou informação quanto às razões do atraso durante toda a noite.

2. O contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, configurando o atraso manifesta prestação inadequada.

3. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso.

4. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se in re ipsa em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro.

5. Em virtude das especificidades fáticas da demanda, afigura-se razoável a fixação da verba indenizatória por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

6. Recurso especial provido.

(REsp 1280372/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 10/10/2014)

De outro lado, as empresas de transporte aéreo apenas se eximirão da obrigação indenizatória, no caso de comprovarem o advento da força maior, caso fortuito ou culpa exclusiva da vítima. E isso porque, sendo o autor consumidor e, havendo imperfeição nos serviços prestados pela empresa fornecedora, imputa-se à ré o dever de reparar os danos causados, a teor do art. 14 do CDC:

"O fornecedor de serviço 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 sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o efeito inexistente;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

No caso vertente, consoante se infere da narrativa esposada na peça inicial, os postulantes adquiriram passagens aéreas da requerida, sendo o itinerário: "saída de Paris pelo voo da Air France número 0454 no dia 20/09/2014 às 23h30min com chegada a São Paulo/Guarulhos em 21/09/2014 às 11h30min, e, deste último, para Florianópolis pelo voo Gol (G32064)", conforme demonstrado no comprovante de venda (fls. 12).

Ocorre que, na viagem dos autores, além do transtornos causados em decorrência do cancelamento do voo de Paris a São Paulo – ocorreu apenas três dias depois do previsto (23/09/2014 – fls. 33-34) -, a empresa aérea deixou de prestar assistência durante o período de espera, não havendo provas nos autos no tocante a prestação do auxílio necessário.

Compulsando o caderno processual, verifica-se que a companhia ré não nega os cancelamentos dos voos adquiridos pelos autores, vê-se (fl. 52):

"Conforme visto, os Autores possuíam voo de Paris para São Paulo, primeiramente com partida para o dia 20.09.2014, o qual teve de ser cancelado.

Inicialmente, insta esclarecer que **o aludido voo teve de ser cancelado em razão da greve de pilotos de aeronaves em Paris à época dos fatos (doc. 02).**

Em vista do cancelamento do voo, os **Autores foram acomodados em novo voo para retornar ao Brasil, com data prevista para decolagem em 22.09.2014.**

Contudo, em razão da permanência da greve na capital francesa, o voo também foi cancelado, havendo a necessidade de nova reacomodação dos Autores, para um voo marcado para o dia 23.09.2014.

Desta feita, com a paralização de parte das atividades da mencionada classe, por certo que os itinerários de diversos voos tiveram de ser alterados pelas companhias aéreas. "

Não bastasse isso, conforme bem declinado pelo magistrado

sentenciante, malgrado fosse o encargo de sua incumbência por força da inversão do ônus probatório autorizado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6, VIII), a empresa de transporte aéreo não trouxe aos autos qualquer prova de que tenha oferecido assistência material aos consumidores.

Dessa forma, sendo incontroversa a realização do transporte aéreo entre os litigantes, a demonstração do cancelamento dos voos e a chegada com três dias de atraso no destino final, não há dúvida sobre a responsabilidade da empresa aérea pelo evento danoso decorrente da falha na prestação do serviço.

De mais a mais, não merece prosperar a tese de "caso fortuito" na presente demanda, haja vista que a greve de funcionários da companhia aérea não pode ser oposta ao passageiro, porquanto se trata de uma clara hipótese de fortuito interno, porquanto inerente à atividade empresarial desenvolvida.

Colhe-se jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo em caso semelhante, envolvendo cancelamento de voo internacional por ocasião de greve de pilotos:

"DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Cancelamento de voo. Greve de pilotos da empresa de transporte aéreo. Hipótese de caso fortuito interno. Fator não excludente de responsabilidade. Responsabilidade objetiva da empresa aérea. Dever de indenizar. Descabida a redução do quantum indenizatório. Ressarcimento a título de danos materiais devidos. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (...) **A greve praticada pelos funcionários da apelante não se enquadra na hipótese de excludente de responsabilidade, mas sim em situação contemplada pelo risco da atividade empresária exercida pela ré. É o chamado "fortuito interno" e, sendo assim, não afasta a responsabilidade objetiva da apelante pela inexecução do contrato de transporte. É dever da empresa aérea zelar pela prestação de serviços eficientes e responder por danos provocados a seus clientes, diante da responsabilidade objetiva como transportador.**" (Apelação nº 0157820-59.2012.8.26.0100 - 17ª Câmara de Direito Privado rel. Des. Afonso Bráz DJ 31.8.2015).

Em casos análogos, assim já decidiu este Sodalício:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAL E MORAL. EMPRESA AÉREA. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DE VOO. AUTOR QUE, EM

VIRTUDE DESTE FATO, NÃO COMPARECE A EVENTO DE FORMATURA DE PARENTE NA CIDADE DE DESTINO. **AUSENTES CAUSAS EXCLUDENTES DE ILICITUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ DEMONSTRADA. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL PRESUMIDO, ANTE O DESCUIDO OPERACIONAL DA COMPANHIA AÉREA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MINORAÇÃO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO DANOSO (SÚMULA 54 DO STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSC, Apelação n. 0003705-98.2013.8.24.0036, de Jaraguá do Sul, rel. Des. Cesar Abreu, j. 12-07-2016 – grifou-se).

"PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. **VÔO INTERNACIONAL. ATRASO E PERDA DA CONEXÃO.** APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **AUSÊNCIA DE PROVA DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE. ÔNUS DA COMPANHIA AÉREA (CPC, ART. 333, II). DANO MORAL CONFIGURADO.** CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO DA VERBA. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. DANO MATERIAL DEMONSTRADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

"A perda da conexão pelo passageiro de vôo internacional pode fundamentar sua pretensão indenizatória nos preceitos engastados na codificação consumerista.

"Para a caracterização da responsabilidade objetiva é suficiente a coexistência do ato ilícito (causa), do dano (consequência) e do nexo causal. Assim, demonstrados tais pressupostos e o dano material sofrido, cabe à empresa de aviação ressarcir o lesado.

"Incumbe ao réu o ônus de provar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito do autor, sob pena de procedência dos pedidos exordiais (CPC, art. 333, II)." (AC n. 2010.005330-1, de Criciúma, Rel. Des. Luiz Carlos Freyesleben, j. em 15/09/2010 – grifou-se)

A propósito, a bem da economia e celeridade processual, peço vênha para reproduzir os fundamentos lançados na decisão objurgada, *in verbis* (fl. 78):

"O nexo causal entre a conduta do réu e o dano sofrido pelos autores, por sua vez, não está na eventual responsabilidade da empresa na greve, mas sim na própria conduta da ré em não oferecer assistência material aos seus consumidores, encontrando-se os autores em outro país, tendo que arcar com despesas inesperadas.

Ademais, **a alegação de greve dos pilotos do país não encontra amparo na documentação apresentada pela ré, mas mesmo acolhida tal alegação, é por óbvio que não se trata de uma situação inesperada, pois é mais que consabido que antes de deflagrada uma greve existem diversos**

diálogos e sinalizações que tal ocorrerá, de modo que não pode alegar a ré de que foi surpreendida por tal situação e, ainda assim, não desaparece a responsabilidade da ré." (grifou-se)

Ademais, cumpre ressaltar que sequer foi oferecida hospedagem para que os autores aguardassem a nova data do embarque.

Dessa forma, assentada a existência de irregularidade na prestação do serviço efetuada pela empresa ré, impende averiguar se os fatos narrados tem o condão de gerar danos morais.

Dos danos morais:

No tocante aos danos morais, vê-se que os autores pleiteiam nas razões recusais a majoração, enquanto que a companhia ré sustenta sua inexistência ou, alternativamente, minoração.

O dano extrapatrimonial, também denominado de dano moral, consiste nas lesões que recaem sobre o íntimo de qualquer pessoa.

Sérgio Cavaliéri Filho conceitua o dano moral como sendo:

"(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar" (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 2.ed., 4ª tiragem, rev., aum. e atual., São Paulo: Malheiros Editores, 2001, p. 77/78).

Nesse sentido:

"[...] por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Nesse ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si.

(...) Em outras palavras, o dano moral existe 'in re ipsa'; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, 'ipso facto' está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção 'hominis ou facti' que decorre das regras de experiência comum". (CAVALHIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 5. ed., 2. tiragem, São Paulo: Malheiros, 2004, p. 100). [grifou-se]

No caso em apreço, diversamente da arguição da companhia aérea, mostra-se indubitável que os autores sofreram prejuízos dessa natureza, mormente no concernente ao descaso da fornecedora quanto ao dever de prestar assistência em razão do atraso de três dias no voo de volta para o Brasil.

A propósito, "[...] *mesmo que se reconheça que o cancelamento decorreu de força maior, persiste a obrigação da empresa aérea em fornecer aos passageiros a assistência necessária até que o problema fosse solucionado, providenciando acomodações, alimentação e facilitação das comunicações necessárias.*" (AC n. 2015.054331-7, da Capital, rel. Des. Jairo Fernandes Gonçalves, j. 24-09-2015 – grifou-se).

A acurada análise do caderno processual demonstra que a companhia internacional não negou a ocorrência dos cancelamentos e atrasos no voos, em verdade, confirmou o evento. Ademais, malgrado fosse encargo de sua incumbência por força da inversão do ônus probatório autorizado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6, VIII), a empresa de transporte aéreo não trouxe aos autos qualquer prova de que o retardamento referido teria sido decorrência de um evento incontrolável e imprevisível, ou como arguiu, imprevisíveis e inevitáveis.

Dessa forma, sendo incontroversa a contratação do serviço de transporte aéreo pelos autores, o cancelamento do voo, a ausência de prestação de assistência em razão dos atrasos, bem assim inexistindo provas suficientes a

embasar a alegada causa excludente do dever de indenizar, não há dúvida sobre a responsabilidade da empresa aérea pelo evento danoso decorrente da falha na prestação do serviço, configurado o ato ilícito.

Em caso análogo, assim já decidiu este Sodalício:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **CANCELAMENTO DE VÔO.** PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA RÉ. ALEGAÇÃO DE NÃO INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SUPOSTA PREVALÊNCIA DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. RELAÇÃO DE CONSUMO FIRMADA NO BRASIL. EMPRESA QUE OFERECE SERVIÇOS AO MERCADO NACIONAL. APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. ENTENDIMENTO CONSOLIDADO NA JURISPRUDÊNCIA PÁTRIA. MÉRITO. **CANCELAMENTO DE VÔO. DEFEITOS NA AERONAVE. NÃO COMPROVAÇÃO. INOCORRÊNCIA DE FORÇA MAIOR. DEVER DE PRESTAR ASSISTÊNCIA. OFERECIMENTO DE ACOMODAÇÃO E ALIMENTAÇÃO CUJA PROVA CABE À RÉ. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS A INDICAR A PRESTAÇÃO DO AUXÍLIO. ABALO MORAL CARACTERIZADO. DANO PRESUMIDO. INDENIZAÇÃO CABÍVEL. QUANTUM REPARATÓRIO. PEDIDO DE MINORAÇÃO. VALOR ARBITRADO QUE SE MOSTRA EXCESSIVO. QUANTIA FIXADA ALÉM DOS PARÂMETROS UTILIZADOS POR ESTA CORTE. DIMINUIÇÃO CABÍVEL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSC, Apelação Cível n. 2015.054331-7, da Capital, rel. Des. Jairo Fernandes Gonçalves, j. 24-09-2015 – grifou-se).**

Dito isso, face à configuração do ato ilícito com os transtornos vivenciados pelos autores, inegável, o abalo moral causado, especialmente na frustração da programação alhures efetuada.

Salienta-se, ainda, que a ocorrência do dano moral *in casu* é presumida (*in re ipsa*). Já definiu o Superior Tribunal de Justiça que "o dano moral decorrente de atraso de vôo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, *in re ipsa*, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, Rel. Ministro Honildo Amaral de Mello Castro, Quarta Turma, julgado em 27-10-2009, DJe 23-11-2009).

Do valor indenizatório:

Configurado o abalo moral, impende que seja enfrentada a questão relativa seu *quantum* indenizatório, cuja minoração é objeto do apelo da ré e, por sua vez, a majoração é pleiteada no recurso adesivo interposto pelo autor.

O arbitramento do dano moral é tarefa delicada ao Juiz, por ter de adentrar na ordem subjetiva, não podendo transpor os princípios que regem os danos patrimoniais, bem como quantificar precisamente a dor sentida, buscando o *status quo ante*.

Para compensar a dor experimentada pelo ofendido "(...) *tal paga em dinheiro deve representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou 'anestesiá-lo' em alguma parte o sofrimento impingido. A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se, então, de uma estimativa prudencial. (TJSP, AC n. 113.190-1, Rel. Des. Walter Moraes)*" (STF, RE 447.584-7/RJ, rel. Min. Cezar Peluso, j. em 28.11.2006).

Carlos Alberto Bittar acentua:

"A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante" (*Reparação Civil por Danos Morais*, Editora Revista dos Tribunais, 1993, p. 220).

Sobre o tema, colhe-se da jurisprudência:

"[...] A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de

sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso [...]" (STJ, Resp n. 205.268/SP, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, j. em 8-6-99, DJ de 28/06/99, p. 122).

"A fixação do quantum devido a título de indenização pelo abalo moral sofrido, deflui do prudente arbítrio do julgador, ao examinar determinadas circunstâncias relevantes existentes nos autos, não podendo ser fixado em cifras extremamente elevadas, que importem enriquecimento sem causa por parte do lesado, nem ser irrisório, a ponto de não servir de inibição ao lesante" (AC n. 2002.009481-7, de Lages, rel. Des. Sérgio Roberto Baasch Luz, j. em 17/06/2004).

Desse modo, a indenização pelo dano moral sofrido deve ser arbitrada no sentido de reconstituir o constrangimento suportado pelo ofendido, bem como ser capaz de impedir a reiteração da prática pelo ofensor, sem causar àquele enriquecimento indevido, mostrando-se indispensável a análise dos fatos concretos apresentados, notadamente quanto à extensão do dano e à capacidade econômica das partes.

Portanto, sopesadas as circunstâncias aventadas nos autos, especialmente no tocante à desídia da companhia ao deixar de prestar assistência aos demandantes e cancelar por duas vezes o voo contratado (atrasando em três dias a chegada dos autores no destino final), tendo em conta especialmente o caráter inibitório da indenização e considerando os parâmetros deste Sodalício, inclusive neste Órgão Fracionário, em contexto paragonável ao dos presentes autos (*vide* Apelação Cível n. 2011.071745-3, de Criciúma, de minha relatoria), entendo por bem manter a verba indenizatória arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por oportuno, deixo de aplicar a sucumbência recursal por entender que tal sanção inesperada violaria o princípio da segurança jurídica, consoante entendimento consolidado no enunciado administrativo 07 do Superior Tribunal de Justiça, vazado nos seguintes termos: "Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o

Apelação n. 0300067-04.2015.8.24.0039

arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC".

Ante o exposto, conheço dos recursos para negar-lhes provimento, mantendo incólume a sentença objurgada.

Este é o voto.