



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000309173**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1022180-31.2016.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANNE CAROLINE SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AIR EUROPA LINEAS AÉREAS. S.A.U.

**ACORDAM**, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 23 de abril de 2018.

**CORREIA LIMA**  
**RELATOR**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 35895  
 APEL. Nº: 1022180-31.2016.8.26.0002  
 COMARCA: São Paulo (8ª V. Cív. Cen.)  
 APTES.: Air Europa Lineas Aéreas S.A.U. (R) e Anne Caroline Soares (A)  
 APDOS.: Os Mesmos

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo internacional – Impedimento injustificado pelo piloto da ré de a autora continuar embarcada, sentada em seu assento e transportada no voo contratado à cidade de Porto, em Portugal, desembarque e posterior embarque, após longas horas no aeroporto e sem qualquer assistência da ré, em voo de outra companhia aérea (TAP) - Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Obrigação de resultado e responsabilidade objetiva – Serviço defeituoso à sociedade evidenciado – Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade – Procedência em parte – Recursos improvidos.*

1. Trata-se de ação de indenização por dano material e moral (alegado impedimento injustificado pelo piloto da ré de a autora continuar embarcada, sentada em seu assento e transportada no voo contratado no destino de São Paulo para Porto, em Portugal – desembarque e posterior embarque, após longas horas no aeroporto e sem qualquer assistência da ré, em voo de outra companhia aérea, causando à autora dano material e moral indenizável, fls. 1/19) intentada por Anne Caroline Soares contra Air Europa Lineas Aéreas S.A.U., julgada procedente em parte pela r. sentença de fls. 140/143, de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relatório a este integrado, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral pela quantia de R\$25.000,00, corrigidos a partir da data do r. decisum e juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (12.02.2016), além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Inconformada pelas razões expostas a fls. 145/157, a ré postula o provimento a fim de que a ação seja julgada improcedente ou reduzida a indenização para R\$1.000,00.

De seu turno, insurgiu-se a autora requerendo a majoração da indenização por dano moral para o valor de R\$80.000,00, conforme postulado na petição inicial (fls. 160/163).

As insurgências são tempestivas, apenas a da ré foi respondida e preparada (fls. 158/159), sendo a autora isenta do dispêndio (fls. 48).

É o relatório.

2. Os recursos não comportam provimento.

3. A r. sentença analisou corretamente todos os pontos controvertidos de relevância para a solução da lide e as provas produzidas, chegando à bem delineada conclusão de procedência em parte da demanda, ancorada na responsabilidade objetiva da ré de indenizar o dano moral sofrido pela autora oriundo do fato do serviço de transporte aéreo internacional prestado de maneira defeituosa pela companhia aérea fornecedora do aludido serviço, eis que foi, sem qualquer explicação, impedida de embarcar no voo com destino para a cidade de Porto, em Portugal, não obstante a empresa tivesse sido informada com antecedência de que se tratava de consumidora com necessidade de cadeira de rodas para chegar o embarque.

Transcreve-se, a seguir, trecho da r. sentença que,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dirimindo a pendência suscitada, traduz o entendimento adequado ao caso em tela, tornando superadas as alegações envidadas nas razões recursais.

"A causa comporta julgamento antecipado, na forma do art. 355, I, do CPC, eis que a questão posta é de direito, anotado não haver controvérsia entre as partes sobre a narrativa fática trazida na inicial, mas, tão-só, quanto a seus efeitos jurídicos.

A defesa da ré é contraditória. De início, sustenta a ré que a negativa de seu comandante para a viagem da autora não foi sem justificativa, posto que a autora apresenta 95% de incapacidade e estava desacompanhada, tendo apresentado atestado médico antigo, datado de 2005. Era, assim, impossível ao comandante aferir se havia segurança para a autora realizar voo de duração longa (fls. 60).

À frente, alega a ré que o contrato de transporte foi cumprido, pois seus prepostos providenciaram o embarque da autora em uma aeronave da Tap (fls. 65). Outrossim, anota que 'lamenta não ter a autora sido admitida pelo comandante da acionada' (fls. 66).

Ora, se correta e embasada era a conduta do comandante da ré, por que encaminhou a ré a autora para outra companhia aérea? E por que a outra companhia, a Tap, autorizou a viagem da autora?

Ainda, não explicou a ré por que a autora pôde viajar, desacompanhada, sem embaraços, no voo entre Porto - São Paulo, poucos dias antes.

Ademais, confere-se de fls. 52/54 que, em resposta a requisição de esclarecimentos pelo Ministério Público Federal, a ré 'não negou a versão apresentada pela representante (a aqui autora). Assinalou que o erro nos procedimentos dos funcionários somente fora constatado quando a aeronave já havia fechado as portas, de modo que



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não houve tempo para a passageira embarcar novamente. Dessa forma, ela acabou sendo redirecionada a um outro voo, da companhia Tap Air Portugal' (fls. 53).

Verifica-se de fls. 37 e 39 que a autora devidamente comunicou à ré, antes da viagem, com bastante antecedência, sobre a necessidade de cadeira de rodas para chegar a seu assento, recebendo a resposta, pela ré, de que teria acompanhamento em todos os trajetos (embarques e desembarques).

A conduta da ré, sem dúvida, foi ilícita e ensejou danos de ordem moral à autora. Patentes são o constrangimento, a preocupação, a sensação de aviltamento e desprestígio, a perda de tempo e o sofrimento colhidos pela autora. Ressalta-se que a ré não rechaçou a alegação de que a autora recebeu precária assistência em terra e teve de esperar horas até embarcar no voo da Tap. Todo esse quadro é de ser considerado agravado em seus efeitos nefastos, por se tratar a autora de pessoa portadora de incapacidade permanente global de 95% (fls. 42). De outro lado, inescusável foi o comportamento da ré, que sequer logrou apresentar justificativa para tamanha incompetência.

Destarte, para reparação da autora e estímulo à ré a fim de que incremente a qualidade e segurança de sua atuação, afigura-se razoável a fixação da indenização pelos danos morais em vinte e cinco mil reais." (fls. 141/142).

4. Acrescenta-se, por oportuno, que a relação jurídica de direito material tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas da Lei nº 8.078/90 em relação ao pleito de indenização, não se subsumindo ao vertente caso, especialmente no tocante à limitação da indenização por dano moral, a Convenção de Montreal, que somente tem aplicação subsidiária e desde que não contrarie as normas do CDC, o que não se verifica na espécie.

O Código de Defesa do Consumidor, fundado na



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

teoria do risco da atividade, estabelece a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços por danos decorrentes de vícios de inadequação, de quantidade e de segurança, ou seja, a responsabilidade civil independente 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 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).

É certo que o não fornecimento de cadeira de rodas aos passageiros que possuem debilidade de locomoção e necessitam do equipamento para o embarque e desembarque no trajeto compreendido entre o guichê do check in e o assento do passageiro pela companhia aérea fornecedora do serviço de transporte aéreo, caso seja comunicada com antecedência (geralmente quando da aquisição da passagem) insere-se no risco da atividade econômica desenvolvida pela ré, de sorte que, na ausência de demonstração da culpa exclusiva da consumidora (ausência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de comunicação prévia da debilidade de locomoção e da necessidade de cadeira de rodas), havendo defeito na prestação de serviço, responde objetivamente a companhia aérea pelo dano material e moral sofridos pelo cliente em decorrência da ausência de embarque no voo para o qual a passagem foi adquirida (art. 14, caput, do CDC).

O dano moral é in re ipsa e, assim, presumido, pois decorre das próprias circunstâncias em que os fatos ocorrem, ou seja, os fatos por si só são suficientes para demonstrar a lesão aos atributos inerentes aos direitos de personalidade, mormente o abalo psíquico sofrido pela autora que se viu impedida de embarcar no voo de retorno para a cidade de Porto, em Portugal, tão somente porque a ré, não obstante previamente informada, sem explicação convincente, não forneceu a cadeira de rodas para a locomoção da passageira até o seu assento na aeronave e, por ter aguardado por longas horas no aeroporto até ser embarcada em voo de outra companhia aérea (TAP).

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.

5. Em relação à indenização fixada para o dano moral, 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.

Na fixação do quantum, por tais motivos, leva-se em conta o perfil econômico da vítima (aposentada, fls. 1), as circunstâncias do caso concreto, a repercussão social do dano e, também, a capacidade financeira da entidade ofensora, companhia aérea de grande porte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta feita, uma vez que sob o influxo do critério prudencial e da razoabilidade, a indenização fixada em primeiro grau (R\$25.000,00) deve ser mantida, não sendo o caso de redução ou majoração, como pretendem as partes, porquanto fixada em patamar razoável e condizente com os parâmetros supracitados.

6. Nestes termos nega-se provimento aos recursos.

**CORREIA LIMA**  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica